

E-Papers der Archivschule Marburg

Hochschule für Archivwissenschaft

Nr. 10

Alexandra Willkommen

Wenige Ressourcen, starker Service: Wie Websites Archive entlasten können

Transferarbeit des 50. wissenschaftlichen Lehrgangs
an der Archivschule Marburg

Betreuer der Archivschule Marburg:
Betreuerin des Ausbildungsarchivs:

Dr. Karsten Uhde
Dr. Kerstin Rahn

Marburg/Lahn 2019



Die Archivschule Marburg ist eine Einrichtung des Landes Hessen.

Wenige Ressourcen, starker Service: Wie Websites Archive entlasten können

von Alexandra Willkommen

1. Einleitung¹

„Archive sind für die Menschen da!“, begründete ein Bewerber² um einen Referendariatsplatz seinen Wunsch, Archivar zu werden und bezog sich mit diesem Leitsatz auf die ansprechende Website des potentiellen Ausbildungsarchivs. Für einen starken Service gegenüber Behörden und Benutzern und eine Revision des noch immer Archiven anhaftenden antiquierten Images bedarf es einladender, übersichtlicher und verständlicher Homepages. Die vorliegende Studie zeigt, dass eine serviceorientierte Website auch mit den zur Verfügung stehenden, oft knappen personellen Ressourcen kontinuierlich ausgebaut und gepflegt werden kann und dass ihre Angebote Archive mittelfristig entlasten, statt zusätzlichen Arbeitsaufwand zu erzeugen.³ Die Anreicherung der Website um anleitende Informationen soll Nutzern und Behörden die Arbeit in bzw. die Zusammenarbeit mit Archiven erleichtern. Durch die selbstverständliche Verwendung des Internets in Archiven können Benutzer zunehmend auch zuhause mit den Online-Findmitteln und an den Digitalisaten arbeiten. Sie benötigen dabei jedoch ebenso wie im Lesesaal die Hilfe des Archivars, zumal Archive, ihre Quellen und Arbeitsweise keinesfalls selbsterklärend sind. Gleichsam empfehlen sich auch durch immer wieder wechselnde Zuständigkeiten in den Behörden anleitende Informationen für deren Mitarbeiter etwa zum Thema Aktenaussonderung.⁴

Die Transferarbeit unterstützt so die von Kate Theimer mit „Archivs 2.0“ bezeichnete, aber schon in den 1990er Jahren begonnene Neuausrichtung der Archive weg von einer Objekt- bzw. Quellenorientierung hin zu einer Benutzerorientierung, zu einer verstärkten Öffentlichkeitsarbeit der Archive und einem Selbstverständnis als Informationsdienstleister. Zugleich greift sie mit der Ausrichtung auf benötigte Ressourcen Instrumente und Maßgaben des betriebswirtschaftlichen Archivmanagements auf, das eine effiziente Bewältigung aller archivfachlichen Aufgaben mit den zur Verfügung stehenden personellen und finanziellen Mitteln anstrebt, statt bestimmte Tätigkeitsfelder wie die Öffentlichkeitsarbeit unter Verweis auf mangelnde Kapazitäten zurückzustellen.⁵

Am Beispiel der Website des Niedersächsischen Landesarchivs (NLA), das einen Ausbau der Online-Benutzer- und Behördenberatung beabsichtigt, werden Maßnahmen für eine ressourcenschonende Erweiterung des bestehenden Angebots aufgezeigt. Auf eine Beschreibung der derzeitigen niedersächsischen Angebote für Benutzer und Behörden folgt eine vergleichende Analyse der Homepages der Landesarchivverwaltungen von

¹ Bei der Erstnennung wurde für eine bessere Übersicht der Fußnoten auf die ausführliche bibliografische Angabe verzichtet und von Beginn an wurden Kurztitel verwendet, die mit Hilfe des Quellen- und Literaturverzeichnisses und des Abkürzungsverzeichnisses aufgelöst werden können.

² Die vorliegende Studie referiert häufig auf die Behördenmitarbeiterinnen und Behördenmitarbeiter, auf die Benutzerinnen und Benutzer oder auf die Kolleginnen und Kollegen sowie mehrere weitere gemischtgeschlechtliche Personenkreise. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurden nachfolgend generische Maskulina verwendet, die Frauen und Männer gleichermaßen bezeichnen.

³ Vgl. Riegler (2012): Archiv, S. 54; Uhde (2007): Benutzerführung, S. 82.

⁴ Vgl. Bickhoff (2004): Zugang, S. 75; Weber (2001): Benutzer, S. 293 f.; Volkmar (2008): Service, S. 3; Deinhardt / Post (2009): Informationen, S. 22.

⁵ Vgl. Theimer (2011): Conclusion, S. 335; Murken (2008): Tag, S. 12; Bickhoff (2004): Zugang, S. 73–84; Weber (2001): Benutzer, S. 291–296; Riegler (2012): Archiv, S. 53; Kretzschmar (2002): Aufgaben, S. 127–154; Nieß (2002): Benutzung, S. 41–50; Murken (2008): Tag, S. 20.

Baden-Württemberg,⁶ Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Sachsen und daran anknüpfend die Auswertung einer Umfrage unter deren Mitarbeitern, die für die inhaltliche Pflege der Website sowie für die Bearbeitung von Behörden- und Benutzeranfragen zuständig sind. Basierend auf den Ergebnissen einer darauffolgenden SWOT-Analyse der NLA-Website und damit der Untersuchung der Stärken und Schwächen sowie Chancen und Risiken führen die Kapitel zu inhaltlichen und konzeptionellen Anregungen wie auch Überlegungen zu den Möglichkeiten und Grenzen einer Benutzer- und Behördenberatung die Ergebnisse der vorliegenden Studie zusammen. In die Analyse bestehender Websites wurden nur Angebote der Archive der deutschen Bundesländer einbezogen, da deren Voraussetzungen für eine Beurteilung der zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen ähnlich sind und sie sich in der Priorisierung der Öffentlichkeitsarbeit von (größeren) Stadtarchiven teilweise stark unterscheiden.⁷ Ferner zielt die Studie vornehmlich auf zeitnah umsetzungsfähige inhaltliche Maßnahmen ab und widmet sich weniger einer konkreten Umgestaltung der NLA-Website oder deren Erweiterung durch Crowdsourcing-Projekte oder Social Media.⁸

Seit der Etablierung des Internets haben Archive zu dessen Einbindung in archivfachliche Arbeitsabläufe publiziert. Karsten Uhde priorisierte bereits 1996 in einem später als „Vier-Stufen-Modell“ vielzitierten Aufsatz die für eine Archiv-Website relevanten Informationen: 1.) Grundinformationen, 2.) Beständeübersichten, 3.) Online-Findmittel und 4.) Digitalisate. Online-Angebote für eine Benutzer- und Behördenbetreuung kommen darin allerdings gar nicht bzw. nur rudimentär durch die Bereitstellung der Benutzungsordnung vor.⁹ Seitdem widmen sich zahlreiche Autoren der Anbietung und Recherchierbarkeit von Beständen bzw. Digitalisaten sowie deren Findmitteln im Internet, ohne näher auf eine Anleitung der Nutzer oder grundlegendere Informationen etwa zu ersten Schritten im Archiv einzugehen. Beiträge etwa über die Neugestaltung einer Archiv-Website bleiben überwiegend deskriptiv und beziehen kaum Erfahrungen der Kollegen oder Rückmeldungen der Behörden oder Nutzer ein.¹⁰ Karsten Uhde spricht sich 2007 für eine verstärkte Benutzerführung über die Archiv-Website aus und auch Christoph Volkmar regt zu einer Integration von Beratungsangeboten in Online-Findmittel an. Dabei betonen er und Robert Kretzschmar wie auch die vorliegende Untersuchung die arbeitsökonomischen Vorteile einer Online-Beratung.¹¹ Einer Behördenberatung via Homepage widmen sich die Beiträge von Katharina Ernst, Ulrich Nieß, Alexandra Lutz, Ralf-Maria Guntermann sowie vereinzelt kleinere Aufsätze zur Neugestaltung der Website des eigenen Landesarchivs.¹² Die nachfolgende Untersuchung schlägt somit eine Brücke zwischen zwei bislang überwiegend getrennt betrachteten Themenfeldern.

⁶ Im März 2017 wurde die Website des Landesarchivs Baden-Württemberg strukturell überarbeitet, was aufgrund des Fortschritts der Transferarbeit nicht mehr berücksichtigt werden konnte.

⁷ Für den Ausbau einer Archiv-Website können gleichsam auch Angebote anderer Sparten und Länder vorbildhaft wirken. Vgl. zu Kommunalarchiven: Lang (2009): Nutzeranforderungen.

⁸ Für Vorschläge zur übersichtlichen Gestaltung einer Archiv-Homepage vgl. Lang (2009): Nutzeranforderungen; Filthaut (2004): Online-Benutzernavigation; Kunz (2011): Internetpräsenz. Dem Web 2.0 widmen sich: Gillner (2011): Jenseits; Guttsch (2010): Web 2.0; Glauert (2009): Archiv 2.0; Spiegel (2013): Social Media.

⁹ Der Aufsatz beschreibt nur drei Stufen, die jedoch alle vier Elemente enthalten, vgl. Uhde (1996): Archive, Sp. 205–215; Flamme u.a. (1998): Hinweise; Glauert (2001): Anforderungen; Volkmar (2008): Service, S. 2.

¹⁰ Vgl. u.a. Riegler (2012): Archiv; Menne-Haritz (Hg. 2001): Online-Findbücher; Glauert (2001): Anforderungen; Neugebauer (2009): Internetkommunikation. Zur Neugestaltung von Websites vgl. u.a. Kruse (2010): Archive Bayerns; Maier (2010): Informationsdienstleister.

¹¹ Vgl. Uhde (2007): Benutzerführung; Volkmar (2008): Service, S. 3 f., 21–26; Kretzschmar (2002): Aufgaben.

¹² Vgl. Ernst (2004): Unterstützung; Nieß (2002): Benutzung; Lutz (2010): Informationen; Guntermann (2011): Behördenberatung; Deinhardt/ Post (2009): Informationen.

2. Behördenbetreuung und Benutzerberatung via Website

2.1. Die Website des Niedersächsischen Landesarchivs

Die Website des Niedersächsischen Landesarchivs (NLA) zählt (noch) zu den eher konventionell ausgestatteten Online-Auftritten von Archiven. Das neue „Corporate Design“ der Niedersächsischen Landesbehörden, mit dem sich die Website seit Herbst 2016 präsentiert, hat erheblich zur Übersichtlichkeit und Attraktivität der Seite beigetragen. Sie besteht aus den Reitern *Landesarchiv*, *Benutzung*, *Standorte*, *Landesgeschichte* und *Service*, deren Unterkapitel, zuerst immer jeweils *Übersicht*, via Dropdown-Liste sowie über den permanenten Seitenfuß zu erreichen sind.¹³ Der Reiter *Landesarchiv* unterteilt sich neben *Übersicht* samt einem Profil bzw. den wesentlichen Aufgaben des NLA in *Kontakt*, *Organisation* samt Organisationsplan, *Präsidentin*, *Neuigkeiten*, *Veranstaltungen*, *Geschichte des Landesarchivs* sowie *Impressum*. Unter *Standorte* finden sich zu den sieben verschiedenen Einrichtungen jeweils die Adressen, Öffnungs- und Ausbebezeiten, ein Link zur Online-Recherche der jeweiligen Bestände, Informationen über die Zuständigkeit und die Anfahrt, Hinweise auf Veranstaltungen und schließlich Fotografien der Standortleiter und ihrer Stellvertreter sowie jeweils ein Gruppenfoto der dortigen Mitarbeiter. Vereinzelt führen die Standort-Seiten auch kurze Informationen zu einzelnen Beständen wie etwa für die Nutzung gesperrte Unterlagen, zu Personenstandsregistern oder ganze Beständeübersichten.¹⁴ Der Reiter *Landesgeschichte* informiert kurz über die archivfachliche Aufgabe der Auswertung von Archivgut, stellt mit dem Unterpunkt *Aus den Magazinen des Landesarchivs* monatlich ausgewählte Archivalien vor, bietet einen Überblick über die *Veröffentlichungen* des NLA sowie über *Aktivitäten* und damit über aktuell laufende Publikations-, Verzeichnungs- und Online-Projekte.

Der Reiter *Service* umfasst die Unterkapitel *Ausbildung*, *Stellenausschreibungen*, die Anfertigung bzw. den Bezug von Landessiegeln im Unterkapitel *Landeswappen* sowie *Nützliche Links* unter anderem zur Historischen Kommission für Bremen und Niedersachsen sowie zu einschlägigen Vereinen. Etwas versteckt enthält der Reiter unter *Behördendienste* auch Download-Links zu Anbieters- und Abgabelisten für Personenstandsregister und Namensverzeichnisse sowie für Sammelakten.¹⁵ Breiter ist das Angebot für Benutzer, das mit einem eigenen Reiter *Benutzung* leichter gefunden werden kann. Er gliedert sich neben *Übersicht* in die Unterkapitel *Online-Recherche Arcinsys*, *Benutzungsgrundlagen*, *Beständeübersichten*, *Nützliche Hilfsmittel* und *FAQ*. Eingangs bietet der Reiter mit wenigen Sätzen unter der Überschrift *Auf der Suche nach Informationen* Erläuterungen zur Ordnung des Archivguts nach Behörden und nicht nach Sachgebieten, Orten oder Personen sowie zur Funktion von Findbüchern und Beständeübersichten. Dabei verweist die Seite auf die Kurzübersichten der sieben Standorte. Erst im zweiten Absatz geht der Text darauf ein, dass „ein sehr großer Teil“ der Archivbestände online recherchier- und bestellbar ist. Mehrere Links führen zum Unterkapitel *Online-Recherche Arcinsys*, zu *Arcinsys* selbst sowie zum Bibliothekskatalog der Dienstbibliothek.¹⁶ Das Kapitel informiert kurz über die Genese und Funktion des Archivinformationssystems und der als PDF verfügbare *Arcinsys Info Flyer* klärt über die wesentlichen Funktionen von *Arcinsys* und dessen Handhabung auf. Daneben stehen der Flyer *Arcinsys-Kurzanleitung* sowie das *Arcinsys-Handbuch* zum Download bereit, wovon die *Kurzanleitung zur Bestellung von*

¹³ Vgl. Anhang, Abb. 1; <www.nla.niedersachsen.de/startseite/> [letzter Zugriff 24.03.2017].

¹⁴ Vgl. <www.nla.niedersachsen.de/startseite/standorte/standort_oldenburg/standort-oldenburg-135598.html> [letzter Zugriff 21.02.2017].

¹⁵ Vgl. <www.nla.niedersachsen.de/behoerdendienste/anbietungs--und-abgabelisten-85914.html> [letzter Zugriff 21.02.2017].

¹⁶ Vgl. <www.nla.niedersachsen.de/benutzung/auf-der-suche-nach-informationen-85954.html> [letzter Zugriff 22.02.2017].

Archivalien in sieben Schritten die Anmeldung, Recherche, Merkliste, Bestellung und Abmeldung in *Arcinsys* erläutert und das 37 Seiten umfassende Handbuch detaillierte Informationen zu den einzelnen Funktionsbereichen auch der hessischen Version bietet. Mit dem Satz „Interessierten stehen wir für Fragen gern zur Verfügung!“ drückt das NLA zwar eine Service-Bereitschaft aus, bietet den Angesprochenen jedoch keine konkrete Möglichkeit der Kontaktaufnahme wie einen E-Mail-Link oder einen Ansprechpartner.¹⁷

Das Unterkapitel *Benutzungsgrundlagen* geht ausschließlich auf die rechtlichen Grundlagen der Nutzung ein. Es verlinkt das Niedersächsische Archivgesetz und die zugehörigen Verwaltungsvorschriften, die Benutzungs- und Entgeltordnung sowie die Allgemeine Gebührenordnung. Die PDF-Datei *Nutzungshinweise für Digitalisate* geht auf einer halben Seite auf urheberrechtliche Aspekte sowie auf die kommerzielle oder institutionelle Nutzung oder Veröffentlichung ein und gibt als Kontakte die Poststellen der jeweiligen Standorte an. Das Unterkapitel *Beständeübersichten* gliedert sich neben *Übersicht*, die analog publizierte Beständeübersichten des Landesarchivs auflistet, in die sieben Standorte. Sie bieten die jeweilige Archivtektonik als Grafik zum Download an. Als Erläuterung dient jeweils ein kurzer Satz zum Begriff „Archivtektonik“ sowie derselbe Informationstext des *Übersicht*-Unterkapitels (ohne einen Hinweis auf *Arcinsys*).¹⁸

Bei dem Unterkapitel *Nützliche Hilfsmittel* handelt es sich um „eine Zusammenstellung von nützlichen Hilfsmitteln für die Arbeit im Niedersächsischen Landesarchiv“. ¹⁹ Die sich konzeptionell noch im Aufbau befindliche Seite bedarf einer stärkeren Strukturierung: Einem kurz eingeführten Link zu institutionellen und personellen Recherchediensten insbesondere für Heimat- und Familienforscher folgen (in PDF-Format) standortspezifische Übersichten für Bückeburg, Osnabrück, Stade und Wolfenbüttel für einen leichteren Zugang zu Personenstandsunterlagen sowie eine Übersicht über die „Archivierung der Personenstandsregister in Niedersachsen“. Darunter schließen sich „weitere standortbezogene Zusammenstellungen“ an, wozu auch Leitfäden und Hilfsmittel zur Familienforschung für Aurich, Bückeburg, Oldenburg und Osnabrück sowie sachthematische Inventare für Hannover und ein Flyer zu Steuer- und Schatzregistern für Wolfenbüttel gehören. Während die Leitfäden aus Oldenburg und Osnabrück weitestgehend identisch und mit über 20 Seiten sehr ausführlich sind, weicht die Handreichung aus Aurich mit neun Seiten ab und Bückeburg listet auf einer halben Seite Hilfsmittel auf.²⁰ Die Erforschung niedersächsischer Orte unterstützen drei regionale Ortsverzeichnisse sowie externe Links zur *Niedersächsischen Bibliografie* der Niedersächsischen Landesbibliothek und zum privat angebotenen *Gemeindeverzeichnis Deutschland 1900*. Familienforscher führt ein Verweis zur *Familienkundlichen Literaturdatenbank des Vereins für Computergenealogie e. V.*²¹

Im Unterkapitel *FAQ* (englisches Akronym für „Frequently Asked Questions“, also „Häufig gestellte Fragen“) geht die Website schließlich auf insgesamt acht häufig gestellte Fragen ein, die sich den Archivalien des NLA, den Benutzungsabläufen und -grundsätzen, der dabei angebotenen Unterstützung, der konservatorischen oder rechtlichen Sperre bestimmter Unterlagen, den mit der Nutzung verbundenen Kosten, den Recherchemöglichkeiten, der Bewertung bzw. der erfolglosen Suche von Archivalien und der Familienforschung widmen. Die Ant-

¹⁷ Vgl. <www.nla.niedersachsen.de/benutzung/arcinsys/arcinsys-unser-neues-archivinformationssystem-127905.html> [letzter Zugriff 22.02.2017].

¹⁸ Vgl. <www.nla.niedersachsen.de/benutzung/bestaendeuebersichten/archivtektonik_wolfenbuettel/die-bestaendeuebersicht-des-staatsarchivs-wolfenbuettel-85927.html> [letzter Zugriff 22.02.2017].

¹⁹ <www.nla.niedersachsen.de/benutzung/service/nuetzliche-hilfsmittel-85897.html> [letzter Zugriff 22.02.2017].

²⁰ Vgl. <www.nla.niedersachsen.de/benutzung/service/nuetzliche-hilfsmittel-85897.html> [letzter Zugriff 22.02.2017].

²¹ Vgl. <www.nla.niedersachsen.de/benutzung/service/nuetzliche-hilfsmittel-85897.html> [letzter Zugriff 22.02.2017].

worten verlinken teilweise in andere Unterkapitel, zu Handreichungen und weiterführenden Informationen. An mehreren Stellen wird auf das Niedersächsische Archivgesetz sowie teilweise die dazugehörigen Verwaltungsvorschriften verwiesen. Auch die Online-Recherche-Plattform *Arcinsys* ist von verschiedenen Unterpunkten aus erreichbar. Darüber hinaus verlinkt die Website eher zurückhaltend auf *Nützliche Hilfsmittel* oder auf die in anderen Häusern stark frequentierten *FAQs* und verzichtet auf konkrete Kontaktdaten einzelner Ansprechpartner.²²

Wenngleich die *Nützlichen Hilfsmittel* einer stärkeren Strukturierung bedürfen und das Angebot insgesamt wie auch die *FAQs* erweiterbar sind, erfüllt die Homepage hinsichtlich der Informationen für Benutzer das in dieser Arbeit geforderte Mindestmaß an Handreichungen für Familienforscher sowie an Hilfestellungen hinsichtlich der Benutzung des Archivs und seiner Unterlagen. Behördenmitarbeiter sind bei Fragen auf den direkten Kontakt angewiesen.

2.2. Staatliche Archiv-Websites bundesweit – Angebote für Benutzer oder Behörden?

Die Website des NLA stellt mit ihren Informationen für Benutzer und Behörden einen typischen Online-Auftritt deutscher Landesarchive dar, die abgesehen von den fünf näher vorgestellten Websites ihre Angebote mitunter noch stark ausbauen können. Bemerkenswert ist dabei für die hier nicht näher vorgestellten Landesarchive die Beobachtung, dass die alten und neuen Bundesländer hinsichtlich der Benutzer- und Behördenberatung teilweise Priorisierungen erkennen lassen: Ähnlich der Website des NLA bieten auch das Archiv des Saarlands, das Staatsarchiv Bremen, die Staatlichen Archive Bayerns sowie das Landesarchiv Schleswig-Holstein eher den Benutzern ausführliche, anleitende Informationen an. Die Websites des Brandenburgischen Landeshauptarchivs, des Landesarchivs Sachsen-Anhalt sowie des Landesarchivs Thüringen zeichnen sich hingegen durch teilweise sehr umfangreiche Handreichungen und Angebote vor allem für Behörden aus, während Informationen für Benutzer entweder sehr überschaubar oder sehr versteckt angeboten werden.²³ Die Landesarchive Berlin und Mecklenburg-Vorpommern bieten weder Benutzern noch Behörden Hilfestellungen an, wobei Berlin die Behörden auf das Intranet des Landes verweist. Reiter oder Unterkapitel zu „Benutzung“ oder zu „Behördenberatung“ fehlen auf der Website des Landesarchivs Mecklenburg-Vorpommern gänzlich. Allerdings steht dem Landesarchiv auch keine eigene Homepage zur Verfügung, es ist als Reiter neben der *Landesarchäologie*, der *Landesbibliothek* und der *Landesdenkmalpflege* auf der Website des *Landesamts für Kultur und Denkmalpflege* zu finden.²⁴

Die Landesarchivverwaltung Rheinland-Pfalz bietet Behörden umfangreiche Informationen unter anderem zu Anbietung und Aussonderung samt Checklisten, Merkblätter oder Abgabelisten-Vorlagen, Einführungen in die Schriftgutverwaltung, zur Archivierung elektronischer Unterlagen oder *FAQs* und Benutzern PDFs mit Benutzungshinweisen, einen Link zur Digitalen Schriftkunde (Bayern) oder Seiten zu den einzelnen Archivaliengattungen an. Mit ihrem Angebot für Behörden wird die Website den hier angelegten Auswahlkriterien vollends

²² Vgl. <www.nla.niedersachsen.de/startseite/service/faq/haeufig-gestellte-fragen-frequently-asked-questions-133498.html> [letzter Zugriff 22.02.2017]. Zur Nachfrage von *FAQs*, vgl. Volkmar (2008): Service, S. 22.

²³ Vgl. <www.saarland.de/landesarchiv.htm> [letzter Zugriff 23.02.2017]; <www.staatsarchiv-bremen.de/> [letzter Zugriff 23.02.2017]; <www.gda.bayern.de/home/> [letzter Zugriff 23.02.2017]; <www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/LAS_H/lash_node.html> [letzter Zugriff 23.02.2017]; <www.landeshauptarchiv-brandenburg.de/> [letzter Zugriff 23.02.2017]; <landesarchiv.sachsen-anhalt.de/startseite/> [letzter Zugriff 23.02.2017]; <www.thueringen.de/th1/tsk/kultur/staatsarchive/index.aspx> [letzter Zugriff 23.02.2017]. Brandenburg verlinkt *Ad fontes* mit einer *Einführung in den Umgang mit Quellen* versteckt unter *Benutzung* und dort unter *Hinweise für die Aktenbestellung*.

²⁴ Vgl. <landesarchiv-berlin.de/> [letzter Zugriff 23.02.2017]; <www.kulturwerte-mv.de/cms2/LAKD1_prod/LA_KD1/de/Landesarchiv/index.jsp> [letzter Zugriff 23.02.2017].

gerecht, einzig in eigens ausgearbeiteten Leitfäden für Familien- oder Heimatforscher oder durch das Fehlen von FAQs steht die Website den fünf ausgewählten nach.²⁵

2.3. Angebote aus Baden-Württemberg, Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Sachsen

2.3.1. Eine vergleichende Analyse

Die nachfolgend vorgestellten Websites der Landesarchivverwaltungen Baden-Württembergs, Hamburgs, Hessens, Nordrhein-Westfalens und Sachsens zeichnen sich alle durch breite Angebote sowohl für Behörden als auch für Benutzer aus. Sie halten ausführliche, anleitende Informationen zu den Themen Familienforschung, erste Schritte in Lesesaal und Archiv, Lesehilfen bzw. Erläuterungen zum Aussonderungsverfahren inklusive entsprechender Listen vor. Diese Angebote bilden die Auswahlkriterien für deren Aufnahme als vorbildhafte Websites in die vorliegende Studie. Sie gehen über die üblichen Informationen zu Anfahrt, Öffnungs- und Aushebezeiten, Rechtsgrundlagen, Recherche mit den jeweiligen analogen und digitalen Findmitteln, Reproduktionen oder Profil des jeweiligen Archivs teilweise weit hinaus. Eine vergleichende Analyse der fünf Websites leitete aus deren Angeboten schlagwortartige Kategorien ab und prüfte diese für jeden Online-Auftritt.²⁶ Damit eine Information als vorhanden galt, musste sie entweder in einem Unterpunkt, als Datei oder als externer Link aufbereitet sein. So können Archivare etwa in einer E-Mail gezielt auf sie verweisen. Wenige kurze Sätze reichen bei den meisten Fragen der Benutzer und Behörden häufig nicht aus, da sie zwar informieren, ohne jedoch beispielsweise den Bestellvorgang oder die Aktenaussonderung konkret anzuleiten.²⁷ Um Benutzer oder Behördenmitarbeiter zu beraten, kann mitunter schon eine Zusammenfassung geltender Normen wie etwa der Lesesaalordnung ausreichend und hilfreich sein und stellt gegenüber der bloßen Bereitstellung teils umfangreicher Regelwerke eine Serviceleistung dar.

Insgesamt fragt die Analyse sechzehn Informationskategorien für Benutzer und vierzehn für Behörden ab, die keinesfalls Vollständigkeit beanspruchen. Zu diesen insgesamt dreißig Kategorien weist die Website des Landesarchivs Baden-Württemberg mit nur sieben nicht bedienten Kategorien das breiteste Informationsspektrum auf. Das Hessische Landearchiv bietet zu acht und das Staatsarchiv Hamburg nur zu neun Themen keine Informationen an, gefolgt vom Landesarchiv NRW mit elf und dem Sächsischen Staatsarchiv mit dreizehn nicht (ausführlich) thematisierten Kategorien.²⁸ Dass eine Information fehlt, mindert jedoch nicht zwangsläufig den Aussagegehalt der Website, zumal die Analyse nicht auf eine Bewertung oder ein Ranking abzielte und die einzelnen Kategorien in ihrem Informationsgehalt oder Nutzen nicht gleich zu gewichten sind. Vielmehr dienen die Kategorien konstruktiv dazu, bestehende Angebote und deren jeweilige Vorzüge etwa hinsichtlich des Einsatzes von Ressourcen bei deren Erstellung oder Bereitstellung aufzuzeigen. Nachfolgend werden daher die Praxisbeispiele hervorgehoben, die als besonders beispielhaft für gelungene Online-Angebote gelten können.

2.3.2. Angebote für Behörden

Informationen für Behörden bieten die hier untersuchten fünf Landesarchivverwaltungen unter den Reitern *Behördenbetreuung* (Baden-Württemberg), *Service für Verwaltungen* (Hamburg), *Behörden-Info* (Hessen), *Informationen für Behörden* (NRW) sowie *Aufgaben, Fachinformationen/Überlieferung bilden* (Sachsen) an. Vergli-

²⁵ Vgl. <www.landeshauptarchiv.de/startseite/> [letzter Zugriff 23.02.2017].

²⁶ Vgl. Uhde (1996): Archive, Sp. 205–215; Kunz (2011): Internetpräsenz, S. 15–26; Anhang, Tab. 1.

²⁷ Die Grenzen der Beurteilung einer Information als zu knapp oder ausreichend sind hier fließend und rein subjektiv, eine derartige Entscheidung war jedoch für die Untersuchung unumgänglich.

²⁸ Vgl. Anhang, Tab. 1.

chen wurden als Kategorien spezifische Angebote zu den Aufgaben des Staatsarchivs gegenüber den Behörden allgemein, zu Anbietung/Aussonderung/Ablieferung, zu Anbietungs-/Ablieferungslisten, zu Bewertungsmodellen, anbietungspflichtigen Stellen, zur Kassation durch die Behörde, zu Ansprechpartnern, zur Aktenführung/Records Management sowie Lagerung/Notfallvorsorge, zur elektronischen Archivierung, zur amtlichen Nutzung, zu Zwischenarchivgut, FAQs und zu weiteren Informationsangeboten. Entscheidend für die Wahrnehmung von Online-Informationen ist, dass sie möglichst übersichtlich angeboten werden und schnell zu finden sind, zumal Behördenmitarbeiter die Website berufsbedingt besuchen und dadurch mehr noch als die meisten Benutzer unter Zeitdruck stehen.²⁹ Aus diesem Grund kann die Website des Sächsischen Staatsarchivs eigentlich nicht verglichen werden, da die entsprechenden Informationen im Reiter *Aufgaben/Fachinformationen* unter *Überlieferung bilden* versteckt sind. Ein mit dem Archiv noch unerfahrener Behördenmitarbeiter würde vermutlich die Suche abbrechen, da Fachfremde kaum eine Vorstellung von Überlieferungsbildung haben. Dennoch bietet das Sächsische Staatsarchiv mehrere Handreichungen für Behördenmitarbeiter, auf die Archivare hinweisen bzw. die sie in E-Mails verlinken und so Ressourcen schonen können.³⁰

Eine eigene Seite oder eine gesonderte Zusammenstellung für Behörden über die Aufgaben des Archivs gerade in Hinblick auf die abgebenden Stellen erscheint zunächst überflüssig, da die Websites ohnehin unter Reitern wie *(Wir) über uns* oder *Landesarchiv* das eigene Profil und die damit verbundenen Tätigkeiten auch hinsichtlich der Verwaltung vorstellen. Auf Behördenmitarbeiter zugeschnittene Angebote stellen jedoch einen besonderen Service dar, indem sie Informationen zu spezifischen Fragestellungen der Registraturbildner zusammenstellen, die dann nicht durch Recherche aufwändig ermittelt werden müssen. Neben Sachsen bieten das Landesarchiv NRW mit einem kurzen Einführungstext und vor allem Hessen mit dem Unterkapitel *Aufgaben und Zuständigkeiten* sowie mit der Broschüre *Unser Service für die Verwaltung* eigens erstellte, einführende Texte an.³¹

Für eine Behördenberatung via Website zentraler sind gezielte Angebote zum Themenkomplex „Anbietung / Ablieferung / Aussonderung“. Alle fünf Landesarchivverwaltungen erläutern die Abläufe auf gesonderten Seiten, bieten teilweise auch Handreichungen sowie Checklisten an und stellen Ablieferungs- bzw. Anbietungslisten im PDF-, Excel- und Word-Format bereit.³² Bis auf das Staatsarchiv Sachsen erläutern sie auf ihren Websites die Bedeutung von Bewertungsmodellen für die Aussonderung und bieten teilweise ressortspezifische Handreichungen an oder veröffentlichen Kriterien und Grundsätze einzelner Bewertungsmodelle in Merkblättern.³³ Das

²⁹ Vgl. Ernst (2004): Unterstützung, S. 257.

³⁰ Vgl. <www.staatsarchiv.sachsen.de/handreichungen-3038.htm> [letzter Zugriff 02.03.2017]. Auf der vierten Ebene der Website-Tektonik finden sich zwei *Kurzinformationen für Behörden* bzw. *Behördenleiter* im PDF-Format.

³¹ Vgl. <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_behoerden/index.php> [letzter Zugriff 03.03.2017]; <landesarchiv.hessen.de/aufgaben-und-zustaendigkeiten> [letzter Zugriff 03.03.2017].

³² Vgl. <landesarchiv.hessen.de/aussonderung-und-bewertung> [letzter Zugriff 03.03.2017]; <www.staatsarchiv.sachsen.de/aussonderung-und-anbietung-3022.htm> [letzter Zugriff 03.03.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_behoerden/AussonderungvonPapierakten/index.php> [letzter Zugriff 03.03.2017]; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/service-verwaltung/2561452/anbietung-ablieferung-start/> [letzter Zugriff 03.03.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/46763> [letzter Zugriff 03.03.2017].

³³ Vgl. <landesarchiv.hessen.de/bewertungsmodelle> [letzter Zugriff 03.03.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_behoerden/EinzelneVerwaltungsbereiche/index.php> [letzter Zugriff 03.03.2017]; Das Staatsarchiv Hamburg führt via Link (*Auswahl der archivwürdigen Unterlagen*) vom Unterkapitel *Anbietung und Ablieferung* zum Unterkapitel *Bewertung*, das dem Reiter *Archivfachliches* nachgeordnet ist: <www.hamburg.de/kulturbehoerde/archivfachliches/2691344/bewertung-start/> [letzter Zugriff 03.03.2017]. Etwas umständlicher verweist das Landesarchiv Baden-Württemberg auf Bewertungsmo-

Sächsische Staatsarchiv hält eine Übersicht über die anbieterpflichtigen Stellen vor und informiert mit einer *Handreichung [...] zum Umgang mit Weggelegesachen* wie auch das Hessische Landesarchiv mit einer *Übersicht (der unbefristeten) Vernichtungsgenehmigungen* über Kassationsmöglichkeiten durch die Behörden.³⁴ Abgesehen vom Staatsarchiv Hamburg gehen die übrigen Websites in Form eigener Seiten oder – vor allem das Hessische Landesarchiv – mit Handreichungen auf Themenfelder der elektronischen Archivierung wie die Pflege digitaler Systeme, die Aussonderung von Fachverfahren, archivfähige Dateiformate oder die Funktion des elektronischen Archivs ein.³⁵ Inwieweit die Behördenmitarbeiter nach deren Archivierung auf abgegebene Unterlagen zugreifen können, thematisieren das Hessische Landesarchiv, auch mit einer eigenen Seite zu Zwischenarchivgut, sowie das Landesarchiv NRW und im Rahmen der FAQs auch das Landesarchiv Baden-Württemberg.³⁶ Neben dem Staatsarchiv Sachsen und dem Hessischen Staatsarchiv bietet das Landesarchiv Baden-Württemberg konkrete Kontaktdaten der jeweiligen Ansprechpartner an und veröffentlicht zusätzlich zu Namen und Durchwahl auch die postalische und die E-Mail-Adresse – ein Service, den Behörden sehr schätzen.³⁷

Zu Themen des Records Managements können sich Behördenmitarbeiter auf den Websites des Staatsarchivs Hamburg sowie des Hessischen Staatsarchivs und des Landesarchivs NRW informieren. Das Archiv der Hansestadt bietet unter anderem „In-House-Vorträge“ sowie Beratungsgespräche und jährliche Qualifizierungsseminare an. Es organisiert den *Arbeitskreis Records Management*, an dem die Registraturleitungen der hamburgischen Verwaltung teilnehmen, und hält ferner zahlreiche Handreichungen zum Records Management sowie zu dessen Vermittlung Präsentationsmaterial und Aufgabenstellungen für Lehrende bereit. Behördenmitarbeiter könnten auf dieser Grundlage eigene Schulungen durchführen, um so die Schriftgutverwaltung in ihren Bereichen zu optimieren.³⁸ Ähnliche Angebote unterbreiten auch das Hessische Staatsarchiv und das Landesarchiv NRW. Sie bieten wie das Landesarchiv Baden-Württemberg weitere Informationsmöglichkeiten wie Schulungen, Führungen oder Behördenbesuche an. Eine Beratung zur sachgemäßen Lagerung der Unterlagen oder zur Notfallvorsorge via Website samt Handreichungen findet nur auf drei der untersuchten Websites statt. Schließlich gehen das Landesarchiv Baden-Württemberg und das Staatsarchiv Hamburg mit FAQs gesondert auf *Die Häufigsten Fragen und Missverständnisse* vor allem hinsichtlich Anbietung und Ablieferung ein.³⁹

delle, die im Unterkapitel *Aktenaussonderung* auf der Seite *Bewertungsmodell für personenbezogene Unterlagen* über den Link *Bewertungsmodelle* in der linken Kapitelübersicht zu erreichen sind: <www.landesarchiv-bw.de/web/52804> [letzter Zugriff 03.03.2017].

³⁴ Vgl. <www.staatsarchiv.sachsen.de/download/Liste_anbieterpflichtiger_Stellen_extern.html> [letzter Zugriff 3.3.2017]; <www.staatsarchiv.sachsen.de/handreichungen-3038.htm> [letzter Zugriff 03.03.2017]; <landesweb.smi.sachsen.de/Archiv/archiv.htm#Vernichtungsgenehmigungen> [letzter Zugriff 03.03.2017]; <landesarchiv.hessen.de/bewertungsmodelle> [letzter Zugriff 03.03.2017].

³⁵ Vgl. <landesarchiv.hessen.de/digitale-unterlagen> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.staatsarchiv.sachsen.de/elektronische-archivierung-3040.htm> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_behoerden/ArchivfaehigeDatenformate/index.php> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/46780> [letzter Zugriff 07.03.2017].

³⁶ Vgl. <landesarchiv.hessen.de/zwischenarchivgut> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <landesarchiv.hessen.de/amtliche-nutzung-und-ausleihe> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_behoerden/AussonderungElektronischerUnterlagen/index.php> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/46826> [letzter Zugriff 07.03.2017].

³⁷ Vgl. <www.staatsarchiv.sachsen.de/aussonderung-und-anbietung-3022.htm> [letzter Zugriff 03.03.2017]; <landesarchiv.hessen.de/aufgaben-und-zustaendigkeiten> [letzter Zugriff 03.03.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/46831> [letzter Zugriff 03.03.2017]. Zur verstärkten Frequentierung vgl. Heiden (2009): Internetauftritt, S. 31.

³⁸ Vgl. <www.hamburg.de/kulturbehoerde/service-verwaltung/290012/recordsmanagement-start/> [letzter Zugriff 23.2.2017].

³⁹ Vgl. <landesarchiv.hessen.de/behoerdenberatung> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_behoerden/BehoerdlicheSchriftgutverwaltung/index.php> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/>

2.3.3. Angebote für Benutzer

Informationen für die Benutzer bieten die hier untersuchten fünf Landesarchivverwaltungen unter den Reitern *Nutzung* und *Recherche und Bestellungen* (Baden-Württemberg), *Benutzung* (Hamburg), *Nutzer-Info* und *Archivgut finden* (Hessen), *Informationen für Benutzer* und *Service* (NRW) sowie *Archivgut nutzen* (Sachsen) an. Innerhalb dieser Rubriken wurde nach folgenden, bestenfalls anleitenden Informationen gesucht: Vorbereitung des Archivbesuchs, Zuständigkeit, FAQs/ zentrale Begriffe, Lesesaal/ erste Schritte im Archiv, Bestellvorgang, Schutzfristen, eingeschränkte Nutzung bestimmter Archivalien, Lesehilfen, Umgang mit Archivgut, Zitierweise, Familienforschung, Personenstandsunterlagen, Recherchedienste, Orts- und Heimatforschung, Ansprechpartner, fremdsprachige Angebote.

Das Staatsarchiv Hamburg bietet zur Vorbereitung des ersten Besuchs eine Checkliste und ein eigenes Unterkapitel (im Reiter *Benutzung*) zur Thematik *Vor Ihrem Besuch im Staatsarchiv* mit gezielten Fragestellungen und einem Link zur Geschichte des Archivsprengels an. Der Benutzer kann so beispielsweise für sich klären, ob er alte Handschriften lesen kann, was er konkret wissen will, welche Behörde zuständig war oder wie er Fragestellungen mithilfe des Staatsarchivs bewältigen kann und dass er dafür gegebenenfalls Zeit einplanen muss. Das Sächsische Staatsarchiv verweist im Unterkapitel *Vorbereitung* in einem einführenden Text unter anderem auf das Fachportal *historicum.net* und den dortigen Leitfaden für das Arbeiten im Archiv oder verlinkt auf die eigenen Recherchetipps. Mit drei weiteren Unterpunkten *Was wir haben*, *Was online ist* und *Wichtige Begriffe* können sich Benutzer auf ihrem Archivbesuch vorbereiten.⁴⁰

Alle fünf Landesarchivverwaltungen informieren gezielt unter den der Nutzung gewidmeten Reitern und Unterkapiteln über die eigene Zuständigkeit und teilweise auch über einschlägige territoriale Veränderungen. Hamburg bietet zwei historische Karten an und NRW veranschaulicht die Regierungsbezirke anhand einer schematischen Grafik. Viel detaillierter sind die Sprengelkarten des Landesarchivs Baden-Württemberg, die die Zuständigkeiten und territorialen Veränderungen der einzelnen Archivabteilungen visualisieren. Unter dem Reiter *Landesarchiv* wagen Baden-Württemberg sowie das Hessische Landesarchiv unter *Über uns* eine Angabe von Ansprechpartnern inklusive konkreter Kontaktdaten wie Durchwahl und E-Mail.⁴¹

Bis auf das Hessische Landesarchiv thematisieren die analysierten Websites mithilfe von FAQs oder anhand von Schlagwörtern zentrale archivfachliche Begriffe und Themen. Teilweise sind in den Erläuterungen zu den zwischen sieben (Sachsen) und 16 (Hamburg) Fragen bzw. Themenfeldern weiterführende Angebote verlinkt.⁴²

46833> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/service-verwaltung/2380086/notfallvorsorge-start/> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_behoerden/LagerungundErhalt/index.php> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.staatsarchiv.sachsen.de/handreichungen-3038.htm> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/46826> [letzter Zugriff 07.03.2017]; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/service-verwaltung/4281802/faqs-ablieferung/> [letzter Zugriff 07.03.2017].

⁴⁰ Vgl. <www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4299258/vor-ihrem-besuch-im-staatsarchiv/> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.archiv.sachsen.de/vorbereitung.html> [letzter Zugriff 28.02.2017].

⁴¹ Vgl. <www.archiv.sachsen.de/was-wir-haben.html> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/46011> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/archivgut/4281420/zustaendigkeit/> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_benutzer/regionale_zustaendigkeiten/index.php> [letzter Zugriff 28.02.2017]. Das Hessische Landesarchiv erläutert seine Zuständigkeit versteckt im Unterkapitel *Familienforschung*: <landesarchiv.hessen.de/genealogie-2_zustaendigkeit> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/45426> [letzter Zugriff 01.03.2017].

⁴² Vgl. <www.archiv.sachsen.de/wichtige-begriffe.html> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4366712/faq-benutzung/> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_benutzer/off_gefragt/index.php> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/57670> [letzter Zugriff 28.02.2017].

Mit insgesamt 51 Schlagworten des *Kleinen Glossars archivfachlicher Begriffe* bietet das Landesarchiv Baden-Württemberg im Unterkapitel *Fachsprache im Archiv* detaillierte Erläuterungen für unerfahrene Benutzer. Neben einschlägigen Termini ist für Erstnutzer eine ausführliche Erklärung des Bestellvorgangs hilfreich. Das Landesarchiv Baden-Württemberg gibt auf einer eigenen Seite Hinweise zu sieben Situationen, die während einer Bestellung auftreten können, wie „Sie besitzen noch kein Nutzerkonto“ oder „Sie möchten sich über Ihren Bestell- und Ausleihstatus informieren“. Das Angebot ist im Unterkapitel *Bestellen von Archivgut* als *Informationen zur Bestellung* verlinkt und somit leicht zu finden.⁴³ Wie Archivalien zu zitieren sind, erläutern die Staatsarchive Hamburg und Sachsen in einem eigenen Unterpunkt. Auf der Website des Landesarchivs Baden-Württemberg sind die eigenen Zitierregeln, die auch analoges Schriftgut thematisieren, im PDF-Format unter *Download und Weitergabe* im Gliederungspunkt *Digitalisate im Online-Findmittelsystem* verlinkt und so gerade für unerfahrene Benutzer schwer zu finden.⁴⁴

Eigene Seiten, Dateien und sogar Filme erläutern den Benutzern aller fünf Archivverwaltungen die Benutzung von Archivgut bzw. ersten Schritte im Lesesaal. Das Hessische Landesarchiv bietet unter *Nutzer-Info/Nutzung* eine im Lesesaal ausliegende Broschüre als PDF zum Download an. Es erklärt mit einem animierten Film, der versteckt unter *Aktuelles/Videos* abrufbar ist, die Vorgänge im Archiv und die Benutzung von *Arcinsys*. Auch das Landesarchiv NRW hat einen eigenen Clip extern verlinkt.⁴⁵ Alle fünf Websites erläutern den Themenkomplex Schutzfristen bzw. Datenschutz, wozu Baden-Württemberg und NRW Merkblätter im PDF-Format zusammengestellt haben. Auf vorübergehend unzugängliche Archivalien gehen das Staatsarchiv Hamburg, das Hessische Landesarchiv und das Landesarchiv NRW bzw. dessen Abteilung Westfalen näher ein.⁴⁶ Alle fünf Archivverwaltungen bieten ihren Benutzern paläografische Hilfestellungen in Form eigener Zusammenstellungen oder durch Verweise auf Angebote wie die *Digitale Schriftkunde* der Staatlichen Archive Bayerns oder die

⁴³ Vgl. <www.landesarchiv-bw.de/web/46015> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www2.landesarchiv-bw.de/ofs21/bestellung/infos.php> [letzter Zugriff 28.02.2017]. Hilfreich ist auch die erläuternde Grafik des Staatsarchivs Hamburg zum Ausfüllen der analogen Bestellscheine: <www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4299604/archivgutbestellung/> [letzter Zugriff 28.02.2017].

⁴⁴ Zitierregeln erachten viele Nutzer als besonders hilfreich, vgl. Riedel (2013): Online-Angebote, S. 52. Vgl. <www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4299664/zitierweise/> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.archiv.sachsen.de/archivgut-veroeffentlichen.html> [letzter Zugriff 28.08.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/54580> [letzter Zugriff 28.02.2017].

⁴⁵ Vgl. <www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4299358/ihr-besuch-im-staatsarchiv/> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/45965> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.archiv.sachsen.de/archivgut-einsehen.html> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_benutzer/benutzung_in_den_lesesaalen/index.php> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <landesarchiv.hessen.de/nutzung> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.youtube.com/watch?v=8mP1yS3vpqc&feature=youtu.be> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.youtube.com/watch?v=VzpaUIL9okE&feature=youtu.be> [letzter Zugriff 28.02.2017].

⁴⁶ Vgl. <www.landesarchiv-bw.de/web/45995> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4299582/schutzfristen/> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <landesarchiv.hessen.de/nutzung/schutzfristen> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.archiv.sachsen.de/archivgut-einsehen.html> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_benutzer/gesperrtes_archivgut/index.php> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/archivgut/4254170/eingeschaenkte-benutzung/> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <landesarchiv.hessen.de/aktuelle-bestandsinformationen> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/abteilungen/westfalen/hinweise_fuer_benutzer/index.php> [letzter Zugriff 28.02.2017].

Tutorial-Plattform der Universität Zürich *Ad fontes* an.⁴⁷ Baden-Württemberg und Hamburg machen im Sinne der Bestandserhaltung durch einen Unterpunkt auf den behutsamen Umgang mit den Originalen aufmerksam.⁴⁸

Gemeinsam mit der Erläuterung des Aussonderungsverfahrens in der Behördenbetreuung waren beratende Angebote für Familienforscher ein hartes Auswahlkriterium für die hier analysierten Archiv-Websites. Die Bandbreite reicht von ausführlichen Texten auf der Website über Verlinkungen zu einschlägiger Literatur, zu anderen Archiven oder zu Vereinen bis hin zu umfangreichen Broschüren im PDF-Format.⁴⁹ Darin erläutern die Archive einzelne Quellentypen wie Kirchenbücher oder Standesregister (auch zu besonderen Personengruppen wie Auswanderern oder Soldaten), weisen auf weitere einschlägige Bestände in ihren Häusern hin oder leiten die Genealogen allgemein in deren Vorgehen an. Sie informieren über Recherchedienste bzw. -dienstleister samt deren Kontaktdaten oder verweisen wie das Hessische Landesarchiv auf thematische Datenbanken.⁵⁰ Bis auf das Staatsarchiv Sachsen gehen die Landesarchivverwaltungen auf ihren Websites explizit auf die Benutzung von Personenstandsunterlagen ein.⁵¹

Weniger selbstverständlich sind Angebote für Orts- und Heimatforscher, die auf den Websites von Baden-Württemberg und Hessen zu finden sind. Erstere beschreibt auf zwei unterschiedlichen, nicht miteinander verlinkten Seiten das Vorgehen bei Literaturrecherche und Archivbesuch und verweist auf das landeskundliche Informationsportal *Leo-BW*, erläutert kurz die dortigen Recherchemöglichkeiten und verlinkt die eigenen *Hinweise zur Literatursuche*. Mit mehreren Handreichungen der verschiedenen Dienststellen im PDF-Format zur Orts- und Heimatforschung, zu Stockbüchern als Besonderheit des Herzogtums Nassau oder zur Karten- und Plansammlung ist das Angebot aus Hessen etwas breiter.⁵² Bis auf Sachsen bieten alle Landesarchivverwaltungen in unterschiedlichem Umfang Informationen auch in englischer Sprache an. Während das Landesarchiv NRW lediglich seinen Film über Aufgaben und Zuständigkeiten übersetzen ließ, erläutern das Staatsarchiv Hamburg und das Hessische Landesarchiv Recherche und Nutzung auf Englisch und Hessen auch in je zwei

⁴⁷ Vgl. <www.landesarchiv-bw.de/web/46009> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <landesarchiv.hessen.de/lesehilfen> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.archiv.sachsen.de/vorbereitung.html> [letzter Zugriff 28.02.2017]; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4299358/ihr-besuch-im-staatsarchiv/> [letzter Zugriff 28.08.2017]. Das Landesarchiv NRW bietet auf der Website der Abteilung Westfalen versteckt in *Oft gefragt* Links zu Portalen wie *Ad fontes*: <www.archive.nrw.de/lav/abteilungen/westfalen/FAQ/index.php> [letzter Zugriff 28.02.2018].

⁴⁸ Vgl. <www.landesarchiv-bw.de/web/46016>; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4299598/umgang-mit-archiv-gut/> [letzter Zugriff beider Seiten: 28.02.2017].

⁴⁹ Peter Müller bestätigt in seiner Nutzer-Studie die starke Nachfrage nach personengeschichtlichen Inhalten, vgl. Müller (2010): Ergebnisse, S. 353, sowie Hochstuhl (2010): Todos, S. 357 f. Vgl. <www.landesarchiv-bw.de/web/57481> [letzter Zugriff 01.03.2017]; <landesarchiv.hessen.de/genealogie_einleitung>; <www.archiv.sachsen.de/personen-und-familienforschung.html>; <www.archive.nrw.de/lav/service/familienforschung/index.php>; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/familienforschung/4307636/tipps-fuer-die-familienforschung/> [letzter Zugriff jeweils am 01.03.2017].

⁵⁰ Vgl. <www.landesarchiv-bw.de/web/46014>; <landesarchiv.hessen.de/thematische-datenbanken>; <www.archiv.sachsen.de/recherchedienste.html>. Für das Landesarchiv NRW finden sich die genealogischen Dienstleister auf der Seite der Abteilung Rheinland: <www.archive.nrw.de/lav/abteilungen/rheinland/hinweise_fuer_benutzer/dienstleister_genealogie/index.php>; <www.hamburg.de/kulturbehoerde/familienforschung/1604548/recherchedienste/> [letzter Zugriff aller Seiten: 01.03.2017].

⁵¹ Vgl. <www.hamburg.de/kulturbehoerde/benutzung/4330728/benutzung-von-personenstandsunterlagen/>; <www.landesarchiv-bw.de/web/57479>; <<https://www.archive.nrw.de/lav/service/familienforschung/index.php>>. Die Informationen des Hessischen Landesarchivs zum Personenstandsarchiv sind unter *Über uns / Dienststellen* abgespeichert und nicht auf den Seiten zur Familienforschung verlinkt: <landesarchiv.hessen.de/dienststellen/personenstandsarchiv> [letzter Zugriff aller genannten Seiten am 01.03.2017].

⁵² Vgl. <www.landesarchiv-bw.de/web/57636>; <www.landesarchiv-bw.de/web/45979>; <landesarchiv.hessen.de/heimatforschung> [letzter Zugriff aller Seiten: 01.03.2017].

Handreichungen zusätzlich auf Niederländisch. Das umfangreichste englischsprachige Angebot bietet die Website des Landesarchivs Baden-Württemberg: Neben den Nutzungsthemen wie Recherche, Bestellung, Umgang mit Archivgut, Reproduktionsmöglichkeiten, Zuständigkeiten oder den Kontaktdaten können zahlreiche weitere Seiten mithilfe eines am unteren Ende angezeigten Links *This page in English* übersetzt werden.⁵³

2.4. Erfahrungen aus Baden-Württemberg, Hamburg, Hessen und Nordrhein-Westfalen

2.4.1. Die inhaltliche Pflege der Website

Um die Erfahrungen der Archivare mit ihren jeweiligen Websites systematisch erfassen und vergleichen zu können, wurden mit der von *Google* angebotenen, webbasierten Software *Googleforms* drei Fragebögen mit jeweils zwölf bzw. dreizehn Fragen erstellt: zur inhaltlichen Pflege der Website, zu eingehenden Behördenanfragen und zu Benutzeranfragen.⁵⁴ Davon konnten fünf bzw. sechs Fragen mithilfe vorgegebener Antwortmöglichkeiten beantwortet werden (Mehrfachnennungen waren teilweise möglich), bei allen anderen stand ein Textfeld zur Verfügung. E-Mails an die Leiter der fünf Landesarchivverwaltungen baten darum, den entsprechenden Link jeweils an denjenigen Kollegen weiterzuleiten, der für die inhaltliche Pflege der Website, für die Bearbeitung von Benutzeranfragen oder für die Bearbeitung von Behördenanfragen zuständig ist. Insgesamt antworteten vier der fünf kontaktierten Landesarchivverwaltungen positiv und jeweils mindestens drei Mitarbeiter füllten die Fragebögen weitestgehend vollständig aus.⁵⁵

Der erste Fragebogen richtete sich vor dem Hintergrund der Erfahrungen mit der Aufgabenverteilung im Niedersächsischen Landesarchiv an jene Kollegen, die mit der inhaltlichen Pflege der Website betraut sind, also dem Erstellen von Angeboten bzw. deren Koordinierung.⁵⁶ Mehrere, teils irritierte Antworten bestätigten die Vermutung, dass die Zuständigkeit hinsichtlich der Website in den Landesarchivverwaltungen unterschiedlich geregelt ist. In Niedersachsen sind im Geschäftsbereich 1 „Zentrale [...] Dienste“ je ein Kollege des gehobenen und höheren Dienstes gemeinsam für die Inhalte auf der Homepage verantwortlich und nehmen Änderungen vor, gegebenenfalls unter Rücksprache mit oder im Auftrag der Abteilungsleiterkonferenz. Für neu zu erstellende Angebote greifen sie entweder auf bestehende (analoge) Unterlagen zurück, werden von Kollegen des gesamten Landesarchivs mit Zuarbeiten unterstützt oder entwerfen selbst die Informationsmaterialien. In anderen Landesarchivverwaltungen ist die inhaltliche Koordinierung der Website mitunter strikt von der Erstellung neuer Angebote getrennt, wie zwei Befragte anmerkten: Die jeweiligen Fachreferenten entwickeln die konkreten Inhalte, die die Online-Redaktion einstellt oder der Internetauftritt wird teilweise dezentral gepflegt.⁵⁷

⁵³ Vgl. <landesarchiv.hessen.de/hessian-state-archives> [letzter Zugriff 01.03.2017]; <www.archive.nrw.de/lav/index.php> [letzter Zugriff 01.03.2017]. Die Übersetzungsfunktion *English* im Menü des Seitenkopfes führt entweder zu einer englischsprachigen Vorstellung aller Archive NRWs oder auf eine leere Seite: <www.archive.nrw.de/lav/index.php?lang=engl> [01.03.2017]; <www.landesarchiv-bw.de/web/45965> [letzter Zugriff 01.03.2017].

⁵⁴ Vgl. Anhang, Abb. 2, 3, 4.

⁵⁵ Das Hessische Landesarchiv ist hier positiv hervorzuheben. Dessen Leiter Dr. Andreas Hedwig hatte die Fragebögen am gleichen Tag weitergeleitet und mich kurz informiert. Am darauffolgenden Morgen waren alle drei Fragebögen ausgefüllt. Ein herzliches Dankeschön gilt den hessischen Kollegen wie auch den Kollegen aus Baden-Württemberg, Hamburg und Nordrhein-Westfalen für ihre tatkräftige Unterstützung. Die durch *Googleforms* erstellten Auswertungen im Anhang (Abb. 2, 3, 4) dienen lediglich der Visualisierung. Die im vorliegenden Kapitel vorgenommene Auswertung basiert auch auf den Einzelantwortbögen, denen etwa die Anmerkungen unter „Sonstiges“ entnommen sind.

⁵⁶ Die im Fragebogen vorangestellte kurze Erläuterung des Begriffs „inhaltliche Pflege“ bildet die von *Google* erstellte Auswertung leider nicht ab. Dort heißt es: „„Inhaltliche Pflege“ meint hier das Erstellen neuer oder grundlegende Überarbeiten bestehender Handreichungen oder Seitentexte.“

⁵⁷ Vgl. Anhang, Abb. 2, Frage 4, 12, Anm.

Drei der vier Landesarchivverwaltungen stellen Benutzern und Behörden seit mehreren Jahren, mindestens seit 2014, Handreichungen auf ihrer Website zur Verfügung.⁵⁸ Inhaltlich fußen die Angebote bei allen auf bereits vorhandenen (analogen) Informationsmaterialien sowie auf gesammelten Erfahrungen mit Benutzer- und Behördenanfragen. Je zwei Kollegen gaben außerdem an, dass Benutzer oder Behördenmitarbeiter verschiedene Angebote angeregt hätten und dass sie sich bei der Erstellung der Angebote an den Homepages anderer Archive orientieren würden. Drei der Verantwortlichen holen sich gelegentlich und einer häufig Anregungen bei anderen archivischen Online-Auftritten. Alle vier entwickeln auf dieser Grundlage eigene Lösungen. Ein indirekter Austausch findet demnach für die Optimierung der eigenen Homepage statt. Zwei Websites werden durchschnittlich halbjährlich ergänzt, eine Homepage ungefähr einmal im Jahr und die vierte in unregelmäßigen Abständen aktualisiert, „sobald sich Änderungen ergeben“. Demnach nehmen die Kollegen inhaltliche Ergänzungen alle sechs bis zwölf Monate vor.

Äußerst disparat fielen die Antworten auf die Frage aus, wie viele Kollegen des höheren, gehobenen und mittleren Dienstes (FaMIs) derzeit für die inhaltliche Pflege der Internetpräsenz verantwortlich sind. Nur eine Antwort differenzierte die Laufbahngruppen und gab je einen Kollegen des höheren und des gehobenen Dienstes an. In zwei weiteren Landesarchivverwaltungen sind je ein und fünf Kollege(n) für die inhaltliche Pflege verantwortlich und die vierte Antwort wies darauf hin, dass die Handreichungen „nicht von den Redakteuren der Homepage“, sondern von den jeweiligen Kollegen des gesamten Landesarchivs erstellt würden. Hier werden Unterschiede hinsichtlich der Aufgabenverteilung bei der inhaltlichen Pflege der Website deutlich. Somit konnte auch die nachfolgende Frage nur unzureichend beantwortet werden. Neben dem Verweis auf die Zuständigkeit aller Kollegen gab die zweite Landesarchivverwaltung an, dass der verantwortliche Kollege etwa fünf Stunden monatlich für die inhaltliche Pflege der Website aufwende. Die beiden Kollegen des gehobenen und höheren Dienstes würden zusammen circa 45 Arbeitsstunden im Monat für die inhaltliche Pflege der Homepage benötigen und das vierte Landesarchiv konnte keine Angaben machen, wie viele Arbeitsstunden die angegebenen fünf Kollegen in die Online-Angebote investierten. Der pro Mitarbeiter monatlich benötigte Zeitaufwand für die inhaltliche Pflege scheint unter den Landesarchivverwaltungen stark zu variieren und von der Zuarbeit der übrigen Kollegen im jeweiligen Archiv abzuhängen.

Entsprechend unterschiedlich wird auch die Entwicklung der investierten Arbeitsstunden seit der Verfügbarkeit von Handreichungen auf der Website beurteilt: Je einmal gaben die Kollegen an, dass sie seitdem genauso viel oder weniger Zeit für die inhaltliche Pflege der Website verwenden, dass sie die Frage nicht beantworten könnten oder dass die Handreichungen bei der Einstellung der derzeitigen Mitarbeiter bereits existiert hätten. Für die Kernthese dieser Arbeit spricht jedoch, dass kein Kollege die zur Verfügung stehenden Handreichungen mit einem deutlichen Mehraufwand an Arbeitszeit in Verbindung bringt. Die Nutzung der Handreichung wurde in drei Landesarchivverwaltungen quantitativ erhoben, wobei zwei seit deren Verfügbarkeit eine gleichbleibende und ein Archiv eine gestiegene Resonanz beobachten konnten. Warum die Materialien seit ihrer Bereitstellung stärker genutzt werden, konnte nur ein Kollege erklären und führt es auf die „Zugänglichkeit über den Share-Point des Landes“ zurück. Bezüglich etwaiger Änderungen der Angebote verwies ein Kollege auf die Nutzungsreferenten, während zwei andere allgemein einen „kontinuierlichen Ausbau“ bzw. eine „Erweiterung des Angebots“ angaben. Auf geplante Neuerungen hinsichtlich der Informationen für Behörden ging kein Befragter näher ein.

⁵⁸ Eine fehlende Angabe konnten eigene Erfahrungen mit der entsprechenden Homepage ergänzen.

2.4.2. Anzahl und Bearbeitung von Behördenanfragen

Den Fragebogen bezüglich der Anzahl und Bearbeitung von Behördenanfragen füllte je ein Kollege der vier befragten Landesarchivverwaltungen aus, wovon einer im Anmerkungsfeld seine Bedenken zur Umfrage äußerte: Der Begriff „Behördenanfragen“ sei zu „undifferenziert, um [...] ein umfassendes Bild von der Situation“ in seinem Archiv geben zu können. Eine „statistische Erfassung der Anzahl der Auskünfte oder der aufgewendeten Stunden“ sei „schwierig“ und „wenig sinnvoll“.⁵⁹ Letztlich bestätigten die unzureichenden quantitativen Ergebnisse die Einwände des Kollegen, wenngleich die Umfrage nicht nur auf konkrete Stundenzahlen, sondern auch auf die Ermittlung von Erfahrungen und die wahrgenommene Arbeitsbelastung oder -entlastung durch die Website abzielte.

Alle Befragten verneinten eine statistische Erfassung und Auswertung schriftlicher und mündlicher Behördenanfragen und nur ein Kollege schätzte die Zahl der Behördennachfragen auf ungefähr drei Stück wöchentlich. Derselbe konnte jedoch wie ein weiterer nicht abschätzen, wie sich die Häufigkeit der Behördenanfragen seit der Verfügbarkeit der Handreichungen auf der Website entwickelt hatte. Die übrigen Befragten gaben an, dass sie schätzungsweise gleich geblieben oder gestiegen sind. Den Anstieg der Anfragen begründet der Kollege damit, dass die „Behörden [...] bei der Suche bestimmter Schlagworte (Aktenplan, Aufbewahrungsfristen) unser Informationsmaterial bzw. unsere Kontaktdaten“ fänden und somit durch ein erhöhtes Angebot auch mehr Nachfragen und somit auch mehr Arbeitsaufwand entstünden. Einen anderen Eindruck gewann derjenige, der die Behördenanfragen als gleichbleibend wahrnimmt: Die Online-Angebote für Behörden würden von diesen kaum wahrgenommen. Im vergangenen Jahr hätten nicht einmal fünf Prozent der Besucher der Website die Informationen für Behörden frequentiert und zu den wenigen Benutzern zählten auch Mitarbeiter seiner Archivverwaltung. Derselbe Kollege beschreibt ferner einen gestiegenen Schulungsbedarf zur Aktenführung, was er „nur bedingt“ auf die Website, sondern eher auf eine „zunehmende Wahrnehmung des Themas in Behörden sowie „Mund-zu-Mund-Propaganda““ zurückführt. Die befragten Kollegen nahmen demnach, sofern sie eine Einschätzung abgaben, die Online-Angebote für Behörden nicht als ihren Arbeitsalltag entlastend wahr.

Eine Erfassung und Auswertung der für die Bearbeitung von Behördenanfragen aufgewendeten Zeit findet in einer Archivverwaltung statt, in zwei weiteren nicht. Jene drei Kollegen konnten zu der von ihnen investierten Arbeitszeit seit der Verfügbarkeit der Hilfestellungen keine konkreten Angaben machen. Ein Befragter gab jedoch an, dass die seitdem gehäuft auftretenden Anfragen zugleich auch schneller bearbeitet werden können. Auf die Ursachen, dass etwa die Nachfragen dank der Informationsmaterialien konkreter werden oder dass der Kollege auf die Handreichungen verweist, geht er nicht näher ein.

Der vierte Befragte registriert im Rahmen der Zeiterfassung die für Bewertung und Übernahme sowie für die archivfachliche Beratung insgesamt anfallenden Arbeitsstunden, die im vergangenen Jahr etwa ein Drittel seiner gesamten Arbeitszeit beanspruchten und seit der Verfügbarkeit der Handreichungen weder zu- noch abgenommen hätten. Auf die Frage nach den Ursachen für diese Entwicklung gibt er an, dass der Aufwand für die Betreuung anbieterpflichtiger Stellen „grundsätzlich sehr zeitintensiv“ sei und sich „durch die auf der Website bereit gestellten Informationen kaum“ verringere. Viele Ressourcen fließen seiner Ansicht nach in die Beratung der Behörden hinsichtlich ihrer Schriftgutverwaltung. Seit deren Bewerbung auf der Website würden sich „regelmäßig Behörden mit Beratungs- bzw. Schulungsbedarf“ an seine Landesarchivverwaltung wenden.

⁵⁹ Vgl. Anhang, Abb. 3, Anm.

Auf die Frage hin, welche an Behörden gerichteten Angebote und Inhalte der Website sie ändern oder ergänzen würden, gaben zwei Kollegen an, dass sie sich entweder „weitere Flyer zu häufig gestellten Fragen“ wünschten oder dass derzeit eine „Handreichung zum Umgang mit Registraturgut noch in Vorbereitung“ sei. Positives Feedback von Behörden zu Handreichungen bzw. zu weiterführenden Hinweisen auf der Website erhalten drei Kollegen, wobei einer von ihnen wie auch der vierte angab, kein Feedback zu erhalten. „Positives Feedback im Sinne von ‚hilfreich‘, ‚gut nachvollziehbar‘“ erhalte ein Kollege von den eigenen Behörden, aber auch „von Behörden und Archiven anderer Bundesländer.“ Ein Befragter gab als Beispiel für eine indirekte positive Resonanz an, dass die auf der Website „hinterlegten Informationen (z.B. Formulare) [...] ordnungsgemäß genutzt“ werden. Demnach findet eine Rezeption der Angebote sogar über die Landesgrenzen hinweg statt und kann die Schriftgutverwaltung auch der Behörden anderer Bundesländer verbessern und Archive zu einem Ausbau ihres Beratungsangebots anregen.

Alle vier Befragten erachten Handreichungen und Informationen für Behörden beispielsweise zu den Themen Aktenführung und -aussonderung, zu Bewertungsmodellen oder zu digitalen Unterlagen als sinnvoll bzw. machen deren Mehrwert „von der Form der Handreichung bzw. Information“ abhängig. Ihr Votum begründen sie unterschiedlich und benennen Vorteile sowohl für die Behörden als auch für die Archive: Handreichungen würden das „notwendige Wissen“, vermutlich zur Schriftgutverwaltung wie auch zur Zusammenarbeit mit dem Archiv, „in den Behörden nachhaltig veranker(n)“ und könnten insgesamt das Records Management stärker standardisieren bzw. „den Status eines Quasistandards für die Aktenführung erreichen“. Das Archiv kann von ihnen profitieren, da sie mitunter auch die „archivinternen Abläufe besser [...] strukturieren bzw. einheitlicher [...] gestalten und somit die Qualität der Behördenbetreuung [...] sichern resp(ektive) verbessern“. Sie unterstützen die Mitarbeiter bei der „Beantwortung wiederkehrender Fragen“ und können schließlich das „Archiv als kompetenten Ansprechpartner in Fragen des Records Managements [...] etablieren.“

Subjektiv empfinden demnach alle Befragten Informationsangebote auf der Website als Entlastung ihres Arbeitsalltages und als qualitative Bereicherung der eigenen Arbeit wie auch des in den Behörden anfallenden Schriftguts. Die Einschätzungen der Kollegen verdeutlichen, dass Online-Angebote für Behörden zwar einen Mehraufwand für das Archiv bedeuten, dass sie zugleich aber auch das Bewusstsein für eine geordnete Schriftgutverwaltung schärfen und deren Qualität unter anderem durch das bereitgestellte und beworbene Beratungs- und Schulungsangebot langfristig steigern, was mittelfristig die Überlieferungsbildung erleichtert und möglicherweise Arbeitszeit einsparen hilft. Das Archiv kann sich als kompetenter Ansprechpartner bezüglich des Records Managements etablieren und so seinen Einfluss ausbauen. Anleitende Informationen standardisieren nicht nur die Schriftgutverwaltung, sondern letztlich auch die Abläufe im Archiv und steigern die Effizienz interner Workflows. Unmittelbar profitieren die Kollegen davon, dass sie während der Behördenberatung auf die Handreichungen verweisen können.

2.4.3. Anzahl und Bearbeitung von Benutzeranfragen

Den Fragebogen bezüglich der Anzahl und Bearbeitung von Benutzeranfragen füllten insgesamt sechs Kollegen aus, weil in zwei der vier angeschriebenen Landesarchivverwaltungen zwei statt einem antworteten.⁶⁰ Da sich die Inhalte der untersuchten Websites wie auch die Aufgabenbereiche der Befragten ähneln, können diese zusätzlichen Antworten in die Auswertung einbezogen werden. Mithilfe der Einzel-Antwortbögen wurden die Angaben den jeweiligen Landesarchivverwaltungen zugeordnet, um Missverständnisse hinsichtlich der Vertei-

⁶⁰ Vgl. Anhang, Abb. 4.

lung von Antworten innerhalb der untersuchten Websites zu vermeiden. Auch dieser Fragebogen entstand vor dem Hintergrund der Erfahrungen mit der Kosten-Leistungs-Rechnung im Niedersächsischen Landesarchiv, für die jeder Mitarbeiter monatlich die investierte Arbeitszeit für jedes Produkt des Haushalts statistisch erfasst. Dass die Befragten auf quantitative Themen mit Zahlen des gesamten Landesarchivs statt mit den eigenen, ihre Tätigkeit abbildenden Werten antworteten, kann auf die sich zwischen den Landesarchivverwaltungen unterscheidende Praxis der Datenerhebung wie auch auf die Reihenfolge der gestellten Fragen zurückzuführen sein, die fälschlicherweise auf Werte für das gesamte Landesarchiv abzielen schienen.

Aus den auch unter „Sonstiges“ gemachten Angaben geht hervor, dass in allen vier Landesarchivverwaltungen die Anzahl der Benutzeranfragen statistisch erfasst und ausgewertet wird. In drei Landesarchivverwaltungen gingen in der Vergangenheit jährlich zwischen 4.600 und 9.500 bzw. über 12.000 schriftliche Benutzeranfragen ein.⁶¹ Leider geht aus den Angaben die Zahl der von den einzelnen Kollegen bearbeiteten Anfragen nicht hervor. Dennoch wagten in der darauffolgenden Frage einige Kollegen eine quantitative Einschätzung: Die Anzahl bearbeiteter Benutzeranfragen sei seit der Verfügbarkeit der Handreichungen in zwei Landesarchiven schätzungsweise gleich geblieben (der zweite Kollege konnte dies nicht einschätzen) und in zwei weiteren gestiegen (wobei auch hier der zweite Kollege keine Angabe machen konnte). Eine unveränderte Anzahl an Benutzeranfragen begründete ein Kollege mit den nach wie vor auftkommenden konkreten Anfragen zu Archivalien, die das eher allgemeine Informationsangebot nicht abfangen kann.

Die Ursachen für den (gefühlten) Anstieg der Anfragen vermutete ein weiterer Kollege in einer verstärkten „Webpräsenz“, die eine „höhere Aufmerksamkeit“ für das Archiv erwirke, und in „gezielteren“ Anfragen seitens der Benutzer. Die Mitarbeiter mehrerer Landesarchive beobachteten demnach, dass durch die Verfügbarkeit von Handreichungen der Beratungsbedarf nicht zurückgegangen, sondern eher gleich geblieben oder sogar gestiegen sei und dass sich ferner die Anfragen konkretisieren. Dagegen hätten allgemeinere Anfragen abgenommen oder „können mit einem Hinweis auf die auch online verfügbare Handreichung oder durch Mitsenden des PDFs einfacher und schneller beantwortet werden.“ Wenngleich der Fragebogen auf die Verfügbarkeit von Handreichungen abzielte, assoziierten mehrere Kollegen in ihren Antworten einen Mehraufwand bei der Bearbeitung von Benutzeranfragen vor allem mit der Verfügbarkeit von Online-Findmitteln bzw. vermutlich mit darin abrufbaren Digitalisaten, zu denen der Beratungsbedarf steige.

Hinsichtlich ihrer Änderungs- oder Ergänzungswünsche der Angebote gab ein Kollege eine generelle „Weiterentwicklung der Online-Benutzerberatung“ an und erachtete vor allem „Rechercheguides“ besonders für die Orts- und Familiengeschichtsforschung auch vor dem Hintergrund der Nutzerstruktur als sinnvoll. Ein anderer Befragter nannte FAQs, die „zielgerichtet angeordnet“ sein sollten „im Sinne einer Online-Benutzerführung auf der Suche nach den richtigen Themen/Beständen“. Zwei weitere Kollegen gaben an, dass die „Einführung in die Nutzung [...] derzeit inhaltlich und strukturell überarbeitet“ werde bzw. dass man mit der vor zwei Jahren neu konzipierten Website „sehr zufrieden“ sei. Von Benutzern erhielten nur zwei Kollegen überhaupt (positives) Feedback zu den auf der Website befindlichen Handreichungen und weiterführenden Hinweisen. Allerdings machten auf die Frage nach Beispielen für jene Rückmeldungen drei Kollegen Angaben: Sie zitierten einen

⁶¹ Die beiden letzten Werte stammen aus einer Landesarchivverwaltung und sind daher nur bedingt belastbar. Eine weitere Angabe von monatlich 120 Anfragen, was jährlich etwa 1.440 entspricht, scheint angesichts der Einwohnerstärke des entsprechenden Bundeslandes unrealistisch und nur für einen Standort statt für das gesamte Landesarchiv erhoben worden zu sein.

Dank „für die vielen und weiterführenden Informationen“ oder wurden dafür gelobt, dass ihre genealogischen Bestände übersichtlich präsentiert werden.⁶²

In zwei der vier Landesarchivverwaltungen wird die für die Bearbeitung von Benutzeranfragen aufgewendete Zeit statistisch erfasst, in den beiden anderen nicht.⁶³ Die auf die darauffolgende Frage angegebenen Werte sind jedoch nicht belastbar, da sie sich nicht ausschließlich auf die Befragten, sondern mitunter auf ganze Dezernate oder die ganze Landesarchivverwaltung oder auf einen gesonderten Bereich des Archivs beziehen.⁶⁴ Nur ein Kollege, dessen Landesarchiv keine statistischen Erhebungen anstellt, schätzte (der Fragestellung gemäß) circa fünf Stunden pro Woche für die Bearbeitung von schriftlichen und mündlichen Benutzeranfragen. Bezüglich der Entwicklung der individuell investierten Arbeitsstunden gab je ein Befragter an, dass deren Anzahl gestiegen, gleich geblieben oder zurückgegangen sei. Die drei übrigen konnten dazu keine Angaben machen. Den wahrgenommenen Mehraufwand führt der Kollege allgemein auf einen „gestiegene(n) Beratungsbedarf“ zurück. Dass noch immer genauso viele Arbeitsstunden für eine gestiegene Anzahl an Nachfragen benötigt werden, sieht ein weiterer Kollege darin begründet, dass „gezielte Anfragen [...] leichter zu bearbeiten“ sind. Laut einer dritten Wahrnehmung habe die investierte Arbeitszeit abgenommen, da durch Verweise auf online verfügbare Handreichungen „Anfragen schneller beantwortet werden“ können. Demnach nehmen zwei Kollegen die Angebote bewusst als hilfreich für ihren eigenen Arbeitsalltag wahr.

Das bestätigen auch die darauf folgenden Antworten, ob und warum Handreichungen und Informationen für Benutzer beispielsweise zu den Themen „Häufige Fragen“, „Erster Archivbesuch“ oder „Familienforschung“ sinnvoll sind. Alle sechs Kollegen bejahen dies und begründen ihr Votum aus Benutzer- und aus Mitarbeiterperspektive. Zwei Befragte stimmen darin überein, dass solche Angebote den „Nutzern den Einstieg in die Recherche erleichtern“. Die Website liefere „schnell einschlägige Informationen“ und helfe dadurch, den „Informationsbedarf“ der Benutzer „zeitsparend zu befriedigen“, wobei sich die Zeitersparnis wohl auch auf die Archivare bezieht. Handreichungen würden „aufgrund der zunehmenden Veröffentlichung von Digitalisaten immer wichtiger“, die von zuhause aus etwa mittels Lesehilfen leichter genutzt werden können. Durch die Online-Angebote sparen die Kollegen Zeit bei der Beratung ein, auch weil sie auf die Website verweisen und häufig gestellte Fragen nicht mehr mithilfe von Textbausteinen beantworten. Ein Befragter geht ausführlich auf vermeintliche Bedenken gegenüber Informationsmaterialien ein: Deren Erstellung mache „sicherlich am Anfang mehr Arbeit“, sie „zahlt sich aber durch den späteren geringeren Arbeitsaufwand aus“, indem zeitaufwändige Erläuterungen zu einschlägigen Themen etwa durch die Zusendung einer Broschüre ausbleiben. Ein weiterer Kollege beobachtet ebenfalls eine deutliche Reduzierung des Arbeitsaufwands durch das vorhandene Informationsmaterial und bekräftigt damit die eingangs aufgestellte These.

3. Anregungen für die Website des Niedersächsischen Landesarchivs

3.1. Warum die Website ausbauen? Eine SWOT-Analyse

Nicht nur die Digitalisierung der Verwaltung oder die Verwaltungsreform samt „neuer Steuerungsmodelle“, sondern auch gestiegene Ansprüche an die Effizienz der Arbeitsabläufe infolge abnehmender personeller Ressourcen haben den Arbeitsalltag in Archiven seit einigen Jahren erheblich verändert. Nach dem Vorbild der Unter-

⁶² Ein Kollege gab als Feedback der Nutzer an: „Wir haben einen Usabilitytest durchgeführt, der einzelne Mängel offengelegt hat.“ Dass er diese Rückmeldung von Nutzern erhalten hatte, ist unwahrscheinlich.

⁶³ Ein Antwortbogen verwies unter „Sonstiges“ auf die Antwort des Kollegen.

⁶⁴ Allerdings verwies ein Kollege am Ende des Fragebogens für weitere Informationen zu Anzahl und Bearbeitung von Nutzeranfragen auf die Jahresberichte seiner Landesarchivverwaltung, die auf deren Website abgerufen werden können.

nehmensführung werden Instrumente der betriebswirtschaftlichen Managementlehre wie die Erhebung von Kennzahlen und die Definition von Produkten auch im Niedersächsischen Landesarchiv angewandt, um die Leistungsfähigkeit zu steigern. Ein modernes Archivmanagement ergänzt nunmehr die bisherige Archivverwaltungslehre und die praktische Archivkunde. Aus diesem Bereich der strategischen Planung, dem auch das Erheben von Kennzahlen zuzuordnen ist, stammt das Instrument der SWOT-Analyse. Sie soll nachfolgend dazu dienen, die Website des Niedersächsischen Landesarchivs bzw. die darauf in Form von Handreichungen und anleitenden Informationen stattfindende Benutzer- und Behördenberatung als eine archivfachliche Dienstleistung zu untersuchen.⁶⁵

Das Akronym „SWOT“ steht für die Analyse der Stärken (englisch „Strengths“), Schwächen (englisch „Weaknesses“), Chancen (englisch „Opportunities“) und Risiken (englisch „Threats“). Mit ihr sollen die derzeitige Position des Niedersächsischen Landesarchivs und seines Online-Angebots bestimmt und Strategien sowie Ziele für ein künftiges Vorgehen zu deren Optimierung entwickelt und die damit einhergehenden Entscheidungen vereinfacht werden. Untersucht werden mit der SWOT-Analyse die institutionsinternen Stärken und Schwächen, also die Ressourcen, sowie auf externer Ebene die Umwelt mit ihren Chancen und Risiken. Bestehen Chancen und die Institution kann mit eigenen Stärken darauf reagieren, entsteht ein sogenanntes „Match“ und es bieten sich „Matching-Strategien“ an: Dabei sollen die Stärken genutzt werden, um Chancen zu realisieren. Umwandlungs- oder Neutralisierungsstrategien müssen gefahren werden, wenn die Institution aufgrund eigener Schwächen nicht auf Chancen reagieren kann, Risiken mithilfe eigener Stärken beseitigt werden sollten oder sogar externe Risiken mit internen Schwächen zusammenfallen. Grafisch kann die SWOT-Analyse in einer Matrix dargestellt werden.⁶⁶

Eine Gegenüberstellung der Stärken und Chancen erzielte drei Matches und daraus abzuleitende Strategien: Das neue Corporate Design der niedersächsischen Landesverwaltung ist übersichtlich und erleichtert einen schnellen Zugriff auf Informationen, was den Gewohnheiten und Erwartungen der Benutzer wie Behördenmitarbeiter hinsichtlich einer möglichst zügigen Informationsbeschaffung via Internet entspricht. Die bestehende vorteilhafte Infrastruktur sollte künftig stärker genutzt und befüllt werden. Dazu bieten verschiedene Plattformen wie *Ad fontes* oder der Arbeitskreis *Records Management* auf der Website der Archivschule Marburg bereits Materialien und anleitende Informationen zur Nutzung von Archiven und Archivalien oder zur Optimierung der eigenen Schriftgutverwaltung an, die ohne großen Aufwand in die übersichtliche Website eingefügt werden könnten.⁶⁷ Zudem sind durch die ständige Präsenz des Internets im Alltag die meisten Benutzer oder Behördenmitarbeiter, auch im Kontakt mit anderen Behörden oder Dienstleistern, Online-Beratungsangebote gewöhnt und haben gelernt, mit diesen zu arbeiten. Hierzu verfügt das NLA bereits über standortbezogene Angebote etwa für Familienforscher und kann sich bei der Erstellung neuer Handreichungen wie die befragten Kollegen an anderen Archiv-Websites orientieren.

Die Chance der stetig wachsenden Verfügbarkeit von Informationen im Internet, an die viele Benutzer und Behördenmitarbeiter gewöhnt sind, verdeutlicht zugleich eine Schwäche des NLA, dessen Website diesen Erwartungen bislang nur bedingt gerecht wird. So kann das Landesarchiv das Potential von Online-Angeboten nicht voll ausschöpfen, die anderen Archiven Zeit bei der Benutzer- und Behördenberatung einsparen helfen.

⁶⁵ Vgl. Murken (2008): Tag, S. 7 f.; Glauert/Walberg (2011): Einleitung, S. 9 f.; Jakobi (1997): Steuerungsmodelle, S. 5.

⁶⁶ Vgl. Meffert u.a. (2015): Marketing, S. 224; Homburg (2000): Betriebswirtschaftslehre, S. 134; Anhang, Tab. 2.

⁶⁷ Vgl. Zimmermann (2010): Vernetzen, S. 313; Volkmar (2008): Service, S. 16; <www.archivschule.de/DE/forschung/schriftgut/faqs/> [letzter Zugriff 29.03.2017]; Lutz (2010): Informationen.

Zudem vereinheitlichen Handreichungen die Außenwirkung des Archivs und ermöglichen eine gleichbleibend hohe Qualität der Beratung – das Landesarchiv „spricht mit einer Stimme“. ⁶⁸ Eine individuelle Beratung hingegen erhöht das Risiko von Qualitätsschwankungen. Dass eine Website zahlreiche Informationen bereithält, bedeutet jedoch nicht, dass diese von Benutzern oder Behörden frequentiert werden. ⁶⁹ Allerdings können Archivare auf wiederkehrende Nachfragen, die mithilfe der Homepage zu beantworten wären, eben auf diese verweisen. Schon jetzt bietet die Website des NLA diverse Handreichungen und anleitende Informationen, auf die sich die Kollegen beziehen, anstatt individuelle Lösungen zu entwickeln. Bei allen genannten Vorteilen von Online-Beratung bedeuten der Ausbau und die Pflege einer Website immer auch einen zeitlichen Mehraufwand, der gegenüber dem Nutzen abgewogen werden muss. Hier kann das NLA auf ältere analoge Handreichungen oder intern verwendete Textbausteine zurückgreifen und so die aufgewendete Zeit reduzieren. Die Umfrageergebnisse konnten ferner verdeutlichen, dass die Kollegen den Mehraufwand angesichts der letztlich eingesparten Beratungszeit als lohnenswert einordneten. Als weiteres Risiko sind eventuell die auch angesichts anderer Online-Angebote gestiegenen Erwartungen von Benutzern oder Behördenmitarbeitern an eine informative Archiv-Website einzuordnen, denen die Homepage des NLA derzeit nur bedingt gerecht wird und somit Unzufriedenheit mit dem Archiv hervorrufen kann. ⁷⁰

3.2. Strategische und operative Ziele – inhaltliche und konzeptionelle Anregungen zu deren Umsetzung

Vor dem Hintergrund der Ergebnisse der SWOT-Analyse ist ein strategisches Ziel für das Niedersächsische Landesarchiv und dessen Website eine Reduzierung der personellen Ressourcen bzw. eine Effizienzsteigerung bei der Benutzer- und Behördenbetreuung mittels einer Online-Beratung durch Handreichungen sowie anleitende Informationen zu häufig nachgefragten Themen. Dazu sollte künftig die operative Zielsetzung erfüllt werden, die Website in Orientierung an den vorgestellten Archiv-Homepages für Benutzer mindestens um Angebote zum Lesen älterer Handschriften und zum Themenfeld „erster Archivbesuch“ zu erweitern, die Handreichungen für Genealogen zu einem Dokument zusammenzufassen und mindestens diese ins Englische zu übersetzen. Auch könnten die für die Website empfohlenen Informationen für Benutzer gleich dem *Arcinsys*-Flyer analog im Lesesaal oder im Aufenthaltsbereich angeboten werden. ⁷¹ Das erhöht die Chance, dass Benutzer etwa während ihrer Pausen darauf zurückgreifen. Behörden sollten Hinweise zum Aussonderungs- und Bewertungsverfahren, Anbieterslisten, wie sie bereits auf der Website des NLA zur Verfügung stehen, sowie Informationen zur elektronischen Archivierung vorfinden. Darüber hinaus könnten Bewertungsmodelle oder der Verweis auf weitere Informationsangebote wie Beratungen, Führungen oder Schulungen hilfreich sein. ⁷²

Besonders für Benutzer bestehen mehrere Möglichkeiten, die Online-Beratung zeitsparend auszubauen. Hier können Tutorial-Plattformen wie *Ad fontes*, *Clio-Online* oder *Historicum.net* – *eStudies* verlinkt werden. ⁷³ Sie bieten neben einer Einführung in die Nutzung von Archiven mindestens auch weiterführende Literatur an,

⁶⁸ Guntermann (2011): Behördenberatung, S. 332.

⁶⁹ Vgl. Volkmar (2008): Service, S. 17.

⁷⁰ Vgl. Lang (2009): Nutzeranforderungen, S. 24; Volkmar (2008): Service, S. 3.

⁷¹ Vgl. Anhang, Tab. 1. Weitere Hinweise gibt Karsten Uhde: Uhde (2007): Benutzerführung, S. 80 f.; Filthaut (2004): Online-Benutzernavigation, S. 82.

⁷² Vgl. Anhang, Tab. 1.

⁷³ Vgl. <www.adfontes.uzh.ch/1000.php>; <guides.clio-online.de/guides/sammlungen/archive/2016>; <www.historicum-estudies.net/etutorials/tutorial-archivarbeit/> [letzter Zugriff jeweils am 22.03.2017]; Ähnliche Verlinkungen hatte das NLA schon einmal angeboten, vgl. Rügge (2005): Archivkurse.

verweisen auf Paläografie-Tutorials wie die *Digitale Schriftkunde* der Generaldirektion der Staatlichen Archive Bayerns⁷⁴ oder halten selbst Übungen zum Lesen historischer Handschriften vor. Ebenfalls von Landesarchivverwaltungen unabhängiges Beratungsmaterial für Behörden hat der Arbeitskreis *Records Management* erstellt und bietet es auf der Website der Archivschule Marburg explizit zur Verlinkung an.⁷⁵ Ferner wäre eine konkrete Angabe von Ansprechpartnern mit Telefonnummern und E-Mail-Adressen für Benutzer wie für Behördenmitarbeiter abzuwägen und dazu gegebenenfalls auf die Erfahrungen der Kollegen etwa in Baden-Württemberg oder Hessen zurückzugreifen.⁷⁶ Daneben sollten Archive künftig nicht nur bei der Überlieferungsbildung,⁷⁷ sondern unter anderem auch bei der Benutzer- und Behördenberatung kooperieren, indem sie zunächst das eigene Handeln online transparent machen, Beratungsunterlagen für Benutzer und Behörden veröffentlichen und damit den Kollegen größerer und kleinerer Archive zur weiteren Verwendung zur Verfügung stellen. Wie die Befragten kann sich das NLA bei der Erstellung neuer Angebote an den Websites anderer orientieren und darauf aufbauend eigene Lösungen entwickeln. Vielleicht ist künftig auch eine zeitsparende, nahezu vollständige Übernahme etwa einer Handreichung einer anderen Archivverwaltung denkbar.

Falls weder existierende Angebote anderer Archive noch Tutorial-Plattformen für die eigene Online-Beratung geeignet scheinen, stehen dem NLA eigene (analoge) Materialien oder Textbausteine zur Verfügung, die bereits für die Erstellung von Handreichungen und Informationen herangezogen werden und teilweise analog wie digital verfügbar sind.⁷⁸ So stellt etwa das Staatsarchiv Hamburg ganze Power-Point-Präsentationen online, spart dadurch Zeit für deren Anpassung als Handreichung und bietet zugleich sehr anschauliches Informationsmaterial an.⁷⁹ Zur Erstellung von Handreichungen und Texten können die Erfahrungen und vor allem auch bereits erstellte Unterlagen möglichst aller Kollegen einbezogen werden, die in die Benutzer- und Behördenberatung involviert sind.⁸⁰ Eine kurze E-Mail mit der Frage nach hilfreichen Materialien etwa für die Erstellung einer neuen Handreichung kann verhindern, dass die für die Website zuständigen Kollegen völlig neue Informationstexte zusammenstellen müssen. Im NLA werden die Website-Verantwortlichen auf Nachfrage mit Zuarbeiten von Kollegen des gesamten Landesarchivs unterstützt. Schließlich sollte eine Dienstanweisung alle Kollegen bei der Benutzer- und Behördenberatung zur aktiven Einbindung der Website in die Beantwortung von Anfragen auffordern und eine Formulierung individueller Antworten nur dann vorsehen, wenn die Website keine geeigneten Informationen bietet. So kann eine annähernd gleiche Qualität der Beratungstätigkeit des Archivs gefördert werden.

Mindestens genauso entscheidend wie die Inhalte der Website sind deren Präsentation bzw. Auffindbarkeit. Können die Besucher die Informationen schwer ermitteln, werden Archivare vermehrt kontaktiert und müssen gesondert auf sie verweisen. Besonders benutzerfreundlich verlinken das Staatsarchiv Hamburg und weitest-

⁷⁴ Vgl. <www.gda.bayern.de/DigitaleSchriftkunde/> [letzter Zugriff 22.03.2017].

⁷⁵ Vgl. <www.archivschule.de/DE/forschung/schriftgut/faqs/> [letzter Zugriff 29.03.2017]; Lutz (2010): Informationen.

⁷⁶ Die Angaben zu Ansprechpartnern finden bei Behörden nachweislich starken Zuspruch, vgl. Heiden (2009): Internetauftritt, S. 31.

⁷⁷ Gemeint ist hier die Überlieferungsbildung im Verbund, vgl. u.a. Andreas Pilger: Ein neues Positionspapier des VdA-Arbeitskreises „Archivische Bewertung“ zur Überlieferungsbildung im Verbund, in: *Archivar* 65 (2012), H. 1, S. 6–11.

⁷⁸ Die Arbeitsabläufe beschrieb Dr. Regina Rößner (Standort Hannover) im persönlichen Gespräch. Für die Bedienung von Arcinsys bietet das Landesarchiv bereits den auch analog ausliegenden Info-Flyer zum Download an, vgl. <www.nla.niedersachsen.de/benutzung/arcinsys/arcinsys-unser-neues-archivinformationssystem-127905.html> [letzter Zugriff 23.03.2017]; Uhde (2007): Benutzerführung, S. 80.

⁷⁹ Vgl. u.a. <www.hamburg.de/kulturbehoerde/familienforschung/nofl/4309660/basisquellen-fuer-die-familienforschung/> [letzter Zugriff 23.02.2017].

⁸⁰ Dies ist auch technisch möglich, vgl. Godau / Maier (2005): Internetangebot, S. 15.

gehend auch das Hessische Landesarchiv an mehreren Stellen ihre Angebote, sodass Besucher binnen kurzer Zeit einen Einblick in die Informationsmöglichkeiten gewinnen und auch Informationen erhalten, die sie über die Kapitel-Navigation möglicherweise nicht gefunden hätten. Für die regional unterschiedlichen Handreichungen seiner einzelnen Standorte bietet die hessische Website auf den themenspezifischen Seiten jeweils rechts neben einem allgemein informierenden Text Info-Boxen an.⁸¹ Allerdings sind auf der hessischen und sächsischen Website einige Angebote, die auch für andere Benutzergruppen interessant sein könnten, unter dem Kapitel für Personen- und Familienforschung versteckt, wie etwa Informationen zum Datenschutz oder generell zur Nutzung der Quellen im Archiv. Die Websites der Landesarchivverwaltungen Baden-Württembergs, NRWs und Sachsens könnten noch stärker auf bestehende Informationen verlinken.⁸² Christoph Volkmar sprach sich zudem für eine Verlinkung der Beratungsangebote mit eigenen Recherche-Portalen (wie *Arcinsys*) aus, sodass Benutzer bei auftretenden Fragen direkt auf vorhandene Hilfestellungen der Homepage verwiesen werden. Vor allem unerfahrene Nutzer würden über Online-Suchdienste wie *Google* direkt auf die Rechercheseiten gelangen, ohne vorher die anleitenden Angebote der Website wahrzunehmen.⁸³

Einen zusätzlichen Service können Archive ihren Benutzern und Behörden auch mit der Interpretation geltender Gesetze und Verordnungen bieten, indem sie die wichtigsten Regeln etwa zur Anbietungspflicht, zum Verhalten im Lesesaal oder die konkreten Gebühren für einzelne Reproduktionsleistungen auf der Website verständlich erläutern, statt auf die umfangreichen und sprachlich komplexen Rechtsgrundlagen zu verweisen. Einige Archiv-Websites führen etwa unter *Reproduktionen* potentiell anfallende Gebühren auf und ersparen Interessierten das aufwändige Blättern in den einschlägigen Ordnungen. Eine tabellarische Übersicht macht mögliche Kosten für den Benutzer noch transparenter und verhindert gegebenenfalls ungewollt teure Bestellungen und damit verbundene Konflikte. Auch Behördenmitarbeitern nehmen Erläuterungen einschlägiger Rechtsvorschriften das aufwändige Nachschlagen ab, das mitunter aufgrund der eigenen knappen Arbeitszeit nicht erfolgt. Um ihnen außerdem einen schnelleren Zugriff auf die für sie relevanten Informationen zu ermöglichen, empfiehlt sich nach dem Vorbild der vorgestellten Archiv-Websites ein eigener Reiter wie etwa *Informationen für Behörden* (Landesarchiv NRW).⁸⁴

3.3. Möglichkeiten und Grenzen einer Benutzer- und Behördenberatung via Website

Die hier vorgestellten Homepages zeigen, dass das Internet neben einer gezielten Online-Beratung auf vielfältige Weise die Arbeit von Archivaren bereichern kann: So bietet das Staatsarchiv Hamburg Interessierten auf dem Dienstleistungsportal *Flickr* an, bei der Identifizierung bzw. Provenienzanalyse von Urkunden mitzuwirken. Ähnlich ermöglicht das Sächsische Staatsarchiv, die vom *Verein für Computergenealogie e. V.* digitalisierten historischen Adressbücher zu indizieren.⁸⁵ Durch Crowdsourcing-Projekte binden Archive Benutzer in ihre Ar-

⁸¹ Vgl. etwa die jeweiligen Angebote der Staatsarchive Marburg und Darmstadt zur Familienforschung: <landesarchiv.hessen.de/genealogie_einleitung> [letzter Zugriff 24.03.2017].

⁸² Vgl. <www.archiv.sachsen.de/ein-wort-zum-datenschutz.html> [letzter Zugriff 23.02.2017]; <landesarchiv.hessen.de/genealogie_uebersicht> [letzter Zugriff 28.03.2017]. Die Gegenüberstellung der fünf verglichenen Homepages dokumentiert in Einzelfällen, dass etwa genealogische Angebote, die für alle Familienforscher von Belang sein könnten, nur auf den Seiten einzelner Archivstandorte zu finden waren, vgl. Anhang, Tab. 1.

⁸³ Vgl. Volkmar (2008): Service, S. 15–18.

⁸⁴ Vgl. Ernst (2004): Unterstützung, S. 255; Uhde (2007): Benutzerführung, S. 81; <www.archive.nrw.de/lav/informationen_fuer_benutzer/reproduktionen/index.php> [letzter Zugriff 23.03.2017]; Anhang, Tab. 1.

⁸⁵ Vgl. <www.hamburg.de/kulturbehoerde/digitalisate/4283862/trummer-sammlung/> [letzter Zugriff 23.02.2017]; <www.archiv.sachsen.de/wie-koennen-sie-zu-einer-besseren-nutzbarkeit-beitragen.html> [letzter Zugriff 23.02.2017].

beit und Aufgaben ein und können so die eigenen personellen Ressourcen entlasten, wenngleich solche Angebote auch immer der Pflege bzw. der Überprüfung der Ergebnisse bedürfen. Das Landesarchiv Baden-Württemberg fragt seine Nutzer an mehreren Stellen explizit nach Feedback etwa zu den zusammengestellten Rechercheführern. Zudem lassen sich die Wege der Besucher auf der Website technisch nachvollziehen und für eine Optimierung des Angebots auswerten.⁸⁶

Eine ansprechende, übersichtliche und verständliche Website stellt eine Transparenz archivischen Arbeitens her und trägt so zu einem Bewusstsein für dessen Notwendigkeit und entsprechend für dessen Unterhaltung mit öffentlichen Mitteln bei. Neben eigens erstellten Handreichungen können auch Ergebnisse anderer Tätigkeitsfelder wie etwa Bewertungsmodelle für Benutzer und Behörden relevant sein: Während deren Veröffentlichung den Behördenmitarbeitern das Aussonderungsverfahren erläutert, verweist das Staatsarchiv Hamburg seine Benutzer bezüglich der Personenstandsunterlagen auf die online publizierten Bewertungsmodelle, die nur eine Auswahlübernahme der Sammelakten vorsehen. Auf diese Weise werden etwa Fragen zu fehlenden Unterlagen via Website vorweggenommen. Benutzer wie Behördenmitarbeiter können einen Eindruck von der Komplexität der Aufgabenbereiche gewinnen und so mehr Verständnis entwickeln.⁸⁷ Online bereitgestellte Informationsmaterialien reduzieren laut den befragten Kollegen den individuellen persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Beratungsaufwand, indem wiederholt auftretende Fragen zügiger bearbeitet und so Personalressourcen geschont werden, sofern nicht die Zunahme der Nachfragen aufgrund der stärkeren öffentlichen Präsenz des Archivs die eingesparte Zeit relativiert. Die Umfrage ermöglicht leider keine konkreten zeitlichen Angaben etwa für die Pflege der Website, da der benötigte Aufwand stark zu variieren scheint. Wenngleich manche Befragte die Erstellung von Online-Angeboten als aufwändig empfanden, indem die Nachfrage seit deren Verfügbarkeit stieg, befürworteten alle deren Nutzen und manche betonten explizit, dass sich der vermeintliche Mehraufwand auszahle und nach Bewährung der bestehenden Texte und Handreichungen begrenzt sei.

Neben einer Information der Benutzer und Behörden spricht auch das Interesse der Kollegen anderer Archive für eine Offenlegung archivfachlicher Arbeitsergebnisse wie etwa Erschließungsrichtlinien oder einer Beständepriorisierung für eine systematische Bestandserhaltung.⁸⁸ Gerade kleinere Archive orientieren sich in Bundesländern ohne Archivberatungsstellen an den größeren Häusern. Eine zu archivfachlichen Fragen informative Website kann so archivisches Arbeiten in der Region und darüber hinaus unterstützen und deren Qualität steigern, ohne aktiv beratend tätig zu werden oder dafür zusätzliche Ressourcen bereitzustellen. Auch die Landesarchivverwaltungen profitieren von den Angeboten der Kollegen anderer Bundesländer. Nachweislich orientieren sich die für die Erstellung neuer Handreichungen zuständigen Mitarbeiter an den Websites anderer Archive, regen sich so gegenseitig zu einer Qualitäts- und Effizienzsteigerung an und verringern den Aufwand für das Entwickeln neuer Lösungsansätze. Nicht zuletzt berichten die befragten Archive auch von einer erhöhten Frequentierung gerade der Angebote für Behörden durch die eigenen Kollegen, die diese als „Wissensspeicher“ nutzen würden.⁸⁹ Sie orientieren sich demnach bei ihrer täglichen Arbeit an den Informationsmaterialien

⁸⁶ Vgl. <www.landesarchiv-bw.de/web/57399> [letzter Zugriff 23.03.2017]; Müller (2010): Ergebnisse, S. 325.

⁸⁷ Vgl. Hammes (2011): Archivpädagogik; Murken (2008): Tag, S. 6 f.; Deinhardt/ Post (2009): Informationen, S. 22; Theimer (2011): Conclusion, S. 335; Lang (2009): Nutzeranforderungen, S. 10; Nieß (2002): Benutzung, S. 49 f.

⁸⁸ Die unveröffentlichte Beständepriorisierung im NLA wie auch die Erschließungsrichtlinie stießen während des Archivpraktikums und auch innerhalb der Fachstudien an der Archivschule Marburg auf großes Interesse.

⁸⁹ Anhang, Abb. 3, Frage 4; Das Landesarchiv Baden-Württemberg hat die Fachkollegen bei der Überarbeitung seiner Website 2005 explizit als eigene Nutzergruppe berücksichtigt, vgl. Godau / Maier (2005): Internetangebot, S. 15.

und gewährleisten so deren hohe und in ihrem Archiv einheitliche Qualität. Zwar bedeuten die Online-Angebote für Behörden gerade zum Records Management laut den Befragten einen erhöhten Arbeitsaufwand. Dieser scheint sich jedoch langfristig in einer qualitativ verbesserten, vermehrt standardisierten Schriftgutverwaltung auch über die Ländergrenzen hinweg auszuzahlen, indem die Archive künftig bei Bewertung und Übernahme profitieren.⁹⁰ Als kompetenter Ansprechpartner auch zu digitalen Unterlagen gewinnen sie an Einfluss auf die Verwaltung. Informative Websites mit Handreichungen können demnach eine Standardisierung der Schriftgutverwaltung wie auch der Beratungstätigkeit bewirken.

Bei der Erstellung neuer Informationsmaterialien scheinen die befragten Einrichtungen weder aktiv zu kooperieren noch sich systematisch über ihre Angebote auszutauschen. Eine ressourcenschonende, vollständige Übernahme bestehender Handreichungen anderer Archive, gegebenenfalls unter Anpassung an die eigenen Bestände und Behördenstrukturen, ist wohl derzeit unter den verglichenen Landesarchivverwaltungen nicht üblich, wenngleich dadurch der Arbeitsaufwand für die Erstellung anleitender Angebote erheblich reduziert werden könnte.⁹¹ Hierin wird eine strukturelle Grenze der Benutzer- und Behördenberatung via Website deutlich: Eher werden zeitintensiv neue Informationsangebote entwickelt, als auf die Kollegen anderer Archive zuzugehen und nach Rücksprache deren bewährte Handreichungen und beratende Informationen ressourcenschonend zu übernehmen. Auch für eine Optimierung aller Archiv-Websites wäre es wünschenswert, diese Hemmschwelle zu überwinden und arbeitsteilig an Handreichungen und anleitenden Informationen zu arbeiten, bereitwillig bestehende Angebote für die eigene Website zu übernehmen bzw. dies zuzulassen. Ein dadurch zumindest partiell vereinheitlichtes Angebot auf den Homepages würde die personellen Ressourcen aller beteiligten Archive schonen, die Qualität ihrer Online-Beratung sowie ihrer Websites steigern und bei den Benutzern großen Anklang finden, die zuweilen unter der Pluralität der Archivlandschaft leiden. Denkbar wäre dabei auch die Einbindung gemeinsamer Beratungsangebote in Portale wie das *Archivportal-D*, das bereits mit einem Glossar Fachbegriffe erläutert.⁹² Bislang ist eine stärkere Vereinheitlichung unter den Landesarchivverwaltungen jedoch schwer zu verwirklichen: Allein die unterschiedliche Benennung der einzelnen Reiter auf den vorgestellten Websites lässt erahnen, wie stark die Meinungen bei deren Gestaltung bzw. bei der Anordnung von Informationen auseinandergehen.

Schließlich wird auch das reichhaltigste Online-Angebot in vielen Fällen die individuelle Beratung nicht ersetzen können. Benutzer und Behördenmitarbeiter treten mit komplexen Fragestellungen und Problemen an die Archive heran, die schon vor der Einbindung der Website in die Beratung nicht immer mit Textbausteinen zu beantworten waren.⁹³ Wenngleich die Nachfragen nicht abgenommen, sondern eher noch zugenommen haben, zeigt die Umfrage doch auch, dass die Benutzer und Behördenmitarbeiter ihre Anliegen aufgrund der verfügbaren Informationen stärker konkretisieren und weniger pauschale, mit Verweis auf die Website zu beantwortende Eingaben zu bearbeiten sind, was wiederum deren Beantwortung erleichtert und dabei Zeit erspart – ein Trend, den es durch einen kontinuierlichen Ausbau der Online-Angebote zu verfestigen gilt.

⁹⁰ Vgl. Deinhardt / Post (2009): Informationen, S. 23. Positive Veränderungen seit der Bereitstellung von Standards nimmt auch das australische Nationalarchiv wahr, vgl. dazu Ernst (2004): Unterstützung, S. 254. Die Behörden orientieren sich laut Umfrage an den archivischen Angeboten zur Schriftgutverwaltung anderer Bundesländer.

⁹¹ Vgl. Anhang, Abb. 2, Frage 7, 8.

⁹² Vgl. Lang (2009): Nutzeranforderungen, S. 47; Riedel (2013): Online-Angebote, S. 52; <www.archivportal-d.de/info/glossar> [letzter Zugriff 28.03.2017].

⁹³ Vgl. Anhang, Abb. 4, Frage 4.

4. Fazit und Ausblick

Bestehende archivische Online-Beratungsangebote und die Erfahrungen der damit arbeitenden Archivare verdeutlichen die Vorteile, das eigene Archiv ansprechend zu präsentieren und dabei Benutzer und Behörden umfassend und trotzdem übersichtlich zu informieren: Sie reduzieren mittelfristig den Aufwand, steigern die Qualität der Beratung und vereinheitlichen die Außenwirkung des Archivs. Als besonders positiven Nebeneffekt der Bereitstellung von Handreichungen zur Bewertung und Schriftgutverwaltung hat sich deren Frequentierung durch die Archivmitarbeiter selbst erwiesen, wodurch die Arbeitsabläufe standardisiert und qualitativ verbessert werden.

Die Archivare stehen nunmehr vor der Entscheidung, welche Angebote für ihre Absichten und ihre jeweiligen Zielgruppen geeignet sind und inwieweit sie neben Handreichungen und anleitenden Informationen populäre, aber auch pflegeintensive Interaktionsmöglichkeiten wie einen Facebook-Account oder Crowdsourcing-Projekte anbieten.⁹⁴ Mario Glauert schlägt eine Nutzung des Web 2.0 nach dem Vorbild der Website *Genwiki* vor, auf der Benutzer sich untereinander über die Archive und deren Bestände austauschen und beraten können.⁹⁵ Solche Entwicklungen und Plattformen sind angesichts des Erfahrungsschatzes vieler Archivbesucher sinnvoll und von diesen auch gewollt,⁹⁶ doch können sie die Homepage als fachlich-kompetente Anlaufstelle nicht ersetzen – und das brauchen sie auch nicht, denn es ist eine Kernaufgabe der Archive und eine wesentliche Motivation für den einen oder anderen Berufseinsteiger, die Benutzer und Behörden kompetent zu beraten. Dabei verfügen die Archivare über einen entscheidenden Vorteil, den sie bislang kaum auszuschöpfen scheinen: die Erfahrungen ihrer Kollegen. Im Sinne von Kate Theimers „Archives 2.0“ sollten sie sich nicht nur gegenüber ihren Benutzern und Behörden, sondern auch gegenüber der eigenen „Zunft“ öffnen, für eine effiziente und ressourcenschonende Öffentlichkeitsarbeit noch stärker kooperieren und dazu gemäß dem Open-Source-Gedanken eigene Arbeitsergebnisse veröffentlichen und sich im Gegenzug auch trauen, die Produkte anderer zu verwenden. Durch Kooperation und Transparenz können Archive mit wenigen Ressourcen einen starken Service leisten.

5. Zusammenfassung

Die vorliegende Studie zu „Wenige Ressourcen, starker Service – wie Websites Archive entlasten können“ zeigt am Beispiel der Website des Niedersächsischen Landesarchivs Maßnahmen für eine ressourcenschonende Erweiterung der bestehenden Angebote für eine Online-Benutzer- und Behördenberatung auf. Dazu werden die Homepages der Landesarchivverwaltungen von Baden-Württemberg, Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Sachsen verglichen und mögliche Beratungsangebote herausgearbeitet. Daraus, aus einer unter den für die inhaltliche Pflege der Websites sowie für die Bearbeitung von Behörden- und Benutzeranfragen zuständigen Mitarbeitern durchgeführten Umfrage sowie aus einer SWOT-Analyse der NLA-Website führen die Kapitel zu inhaltlichen und konzeptionellen Anregungen wie zu den Möglichkeiten und Grenzen einer Benutzer- und Behördenberatung die Ergebnisse der vorliegenden Studie zusammen.

Die Untersuchung hat ergeben, dass entsprechende Informationsmaterialien laut den Befragten die Beratung von Benutzern und Behörden unterstützen und sich die zu investierende Arbeitszeit nach einem anfänglichen Mehraufwand verringert. Solche Angebote können ressourcenschonend durch die Verlinkung bestehender Tutorial-Plattformen, durch die Orientierung an oder Übernahme von Handreichungen anderer Archive oder auf

⁹⁴ Vgl. Riegler (2012): Archiv, S. 57; Spiegel (2013): Social Media, S. 12–14.

⁹⁵ Vgl. Glauert (2009): Archiv 2.0, S. 32. Ähnliche Interaktionsmöglichkeiten formulierte auch Jörg Filthaut, vgl. Filthaut (2004): Online-Benutzernavigation, S. 82.

⁹⁶ Vgl. Riedel (2013): Online-Angebote, S. 52.

Grundlage eigener (analoger) Materialien erstellt werden. Um den Arbeitsaufwand so gering wie möglich zu halten, empfiehlt sich eine Kooperation bzw. ein Austausch unter den Archiven sowie ein transparenter Umgang mit den eigenen Arbeitsergebnissen.

Quellen- und Literaturverzeichnis

Online-Ressourcen

- Ad fontes der Universität Zürich: <www.adfontes.uzh.ch/1000.php> [22.03.2017].
- Arbeitskreis *Records Management*: <www.archivschule.de/DE/forschung/schriftgut/faqsv/> [29.03.2017].
- Archivportal-D: <www.archivportal-d.de/info/glossar> [28.03.2017].
- Bischoff, Frank M.: Archive, in: <guides.clio-online.de/guides/sammlungen/archive/2016> [22.03.2017].
- Burkhardt, Martin: Tutorium Archivarbeit, in: <www.historicum-estudies.net/etutorials/tutorium-archivarbeit/> [22.03.2017].
- Digitale Schriftkunde der Staatlichen Archive Bayerns: <www.gda.bayern.de/DigitaleSchriftkunde/> [22.03.2017].
- Glauert, Mario: Anforderungen an eine Online-Beständeübersicht und eine archivische Homepage, Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, Marburg 2001: <www.archivschule.de/DE/publikation/digitale-texte/anforderungen-an-archivische-homepage-1.html> [29.03.2017].
- Lang, Stefan: Nutzeranforderungen und Informationsstandards. Internet-Auftritte von Kommunalarchiven am Beispiel Baden-Württembergs, Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, Marburg 2009: <www.landesarchiv-bw.de/web/47489> [27.03.2017].
- Volkmar, Christoph: Service für den virtuellen Nutzer. Vorschläge zur Integration von Beratung in Online-Findmittel, Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, Marburg 2008: <www.landesarchiv-bw.de/web/47489> [27.03.2017].
- Website des Landesarchivs Baden-Württemberg (sowie dazugehörige Seiten): <www.landesarchiv-bw.de/web/> [24.03.2017].
- Website der Staatlichen Archive Bayerns: <www.gda.bayern.de/home/> [23.02.2017].
- Website des Landesarchivs Berlin: <landesarchiv-berlin.de/> [23.02.2017].
- Website des Brandenburgischen Landeshauptarchivs: <www.landeshauptarchiv-brandenburg.de/> [23.02.2017].
- Website des Staatsarchivs Bremen: <www.staatsarchiv-bremen.de/> [23.02.2017].
- Website des Staatsarchivs Hamburg (sowie dazugehörige Seiten): <www.hamburg.de/staatsarchiv/> [24.03.2017].
- Website des Hessischen Landesarchivs (sowie dazugehörige Seiten): <landesarchiv.hessen.de/> [24.03.2017].
- Website des Landesarchivs Mecklenburg-Vorpommern: <www.kulturwerte-mv.de/cms2/LAKD1_prod/LAKD1/de/Landesarchiv/index.jsp> [23.02.2017].
- Website des Niedersächsischen Landesarchivs (sowie dazugehörige Seiten): <www.nla.niedersachsen.de/startseite/> [24.03.2017].
- Website des Landesarchivs NRW (sowie dazugehörige Seiten): <www.archive.nrw.de/lav/index.php> [24.03.2017].
- Website der Landesarchivverwaltung Rheinland-Pfalz: <www.landeshauptarchiv.de/startseite/> [23.02.2017].
- Website des Archivs des Saarlandes: <www.saarland.de/landesarchiv.htm> [23.02.2017].
- Website des Sächsischen Staatsarchivs (sowie dazugehörige Seiten): <www.archiv.sachsen.de/index.html> [24.03.2017].
- Website des Landesarchivs Sachsen-Anhalt: <landesarchiv.sachsen-anhalt.de/startseite/> [23.02.2017].
- Website des Landesarchivs Schleswig-Holstein: <www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/LASH/lash_node.html> [23.02.2017].
- Website des Landesarchivs Thüringen: <www.thueringen.de/th1/tsk/kultur/staatsarchive/index.aspx> [23.02.2017].

Literatur

- Bickhoff, Nicole: Zugang und Zugangsformen zu Archivgut. Fachkonzepte für die Erschließung, Präsentation und Nutzbar-
machung von Archivgut, in: Archivisches Arbeiten im Umbruch. Vorträge des Kolloquiums der staatlichen Archivver-
waltung Baden-Württemberg am 26. und 27. November 2002 im Staatsarchiv Ludwigsburg aus Anlass der Verab-
schiedung von Herrn Professor Dr. Gerhard Taddey, Stuttgart 2004, S. 73–84.

- Deinhardt, Katja / Post, Bernhard: Informationen für Behörden im Internet, in: Archive in Thüringen (2009), S. 22 f.
- Ernst, Katharina: Unterstützung der behördlichen Schriftgutverwaltung durch Onlinedienstleistungen der Archive, in: Archive im gesellschaftlichen Reformprozess. Referate des 74. Deutschen Archivtags in Chemnitz, Siegburg 2004, S. 243–262 (Der Archivar. Mitteilungsblatt für deutsches Archivwesen, Beiband 9).
- Filthaut, Jörg: Online-Benutzernavigation für Genealogen am Beispiel der Abteilung deutsche Zentralstelle für Genealogie/ Sonderbestände des sächsischen Staatsarchivs Leipzig. Ein Optimierungskonzept für Benutzungsabläufe, in: Unger, Stefanie (Hg.): Archivarbeit zwischen Theorie und Praxis. Ausgewählte Transferarbeiten des 35. und 36. Wissenschaftlichen Kurses der Archivschule Marburg, Marburg 2004, S. 49–87 (= Veröffentlichungen der Archivschule Marburg, Institut für Archivwissenschaft 41).
- Flamme, Paul / Herkert, Udo / Viergutz, Volker: Hinweise zur Darstellung staatlicher Archive und Archivverwaltungen im World Wide Web des Internet, in: Der Archivar 51 (1998), H. 2, Sp. 217–228.
- Gillner, Bastian: Jenseits der Homepage. Zur archivischen Nutzung von Web-2.0-Anwendungen, Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, Marburg 2011: <www.archivschule.de/DE/publikation/digitale-texte/> [27.03.2017].
- Glauert, Mario: Archiv 2.0. Interaktion und Kooperation zwischen Archiven und ihren Nutzern in Zeiten des Web 2.0, in: Archivpflege in Westfalen-Lippe 70 (2009), S. 29–34.
- Glauert, Mario: Archive 2.0. Vom Aufbruch der Archive zu ihren Nutzern, in: Archive im digitalen Zeitalter. Überlieferung, Erschließung, Präsentation, Fulda, 2010, S. 43–54 (= Tagungsdokumentation zum Deutschen Archivtag 14).
- Glauert, Mario / Walberg, Hartwig: Einleitung, in: Dies. (Hg.): Archivmanagement in der Praxis, Potsdam 2011, S. 7–11 (= Veröffentlichungen der Landesfachstelle für Archive und öffentlichen Bibliotheken im Brandenburgischen Landeshauptarchiv 9).
- Godau, Jeannette / Maier, Gerald: Das neue Internetangebot des Landesarchivs – <www.landesarchiv-bw.de>, in: Archivnachrichten aus Hessen 31 (2005), S. 15 f.
- Guntermann, Ralf-Maria: Behördenberatung im Wandel. Ein Fachkonzept zur Zukunftsfähigkeit archivischer Beratungsdienstleistungen im Landesarchiv NRW, in: Archivar 64 (2011), H. 3, S. 332–335.
- Gutsch, Susanne: Web 2.0 in Archiven. Hinweise für die Praxis, Potsdam 2010 (= Veröffentlichungen der Landesfachstelle für Archive und öffentliche Bibliotheken im Brandenburgischen Landeshauptarchiv 8).
- Hammes, Barbara: Archivpädagogik als Öffentlichkeitsarbeit. Archivmarketing unter Nutzung bestehender Online-Angebote (DigAM), Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, Marburg 2011.
- Heiden, Detlev: Der Internetauftritt des Landeshauptarchivs – Konzeption, Umsetzung und erste Erfahrungen, in: Landesarchivtag Sachsen-Anhalt. Referate des Landesarchivtags in Coswig (Anhalt) am 5. und 6. Mai 2009, hrsg. vom Landesverband Sachsen-Anhalt des Verbandes deutscher Archivarinnen und Archivare e. V., Magdeburg 2009, S. 25–33.
- Hochstuhl, Kurt: Todos os nomes. Archivische Dienstleistungsangebote für Genealogen, in: Robert Kretzschmar (Hg.): Staatliche Archive als landeskundliche Kompetenzzentren in Geschichte und Gegenwart. Zum 65. Geburtstag von Volker Rödel, Stuttgart 2010, S. 357–374 (= Werkhefte der staatlichen Archivverwaltung Baden-Württemberg A/22).
- Homburg, Christian: Quantitative Betriebswirtschaftslehre. Entscheidungsunterstützung durch Modelle, 3. Aufl., Wiesbaden 2000.
- Jakobi, Franz-Josef: Neue Steuerungsmodelle. Eine Herausforderung für die öffentlichen Archive?, in: Archivpflege in Westfalen und Lippe 45 (1997), S. 4–9.
- Kretzschmar, Robert: Neue Aufgaben, neue Erwartungen, neue Kunden. Staatliche Archive in der Veränderung, in: Bickhoff, Nicole (Hg.): Archivverwaltungen im Systemvergleich – gerüstet für die Zukunft?, Stuttgart 2002, S. 127–154 (= Werkhefte der staatlichen Archivverwaltung Baden-Württemberg A/16).
- Kruse, Christian: Die Staatlichen Archive Bayerns im Internet, in: Atlanti 20 (2010), S. 347–360.

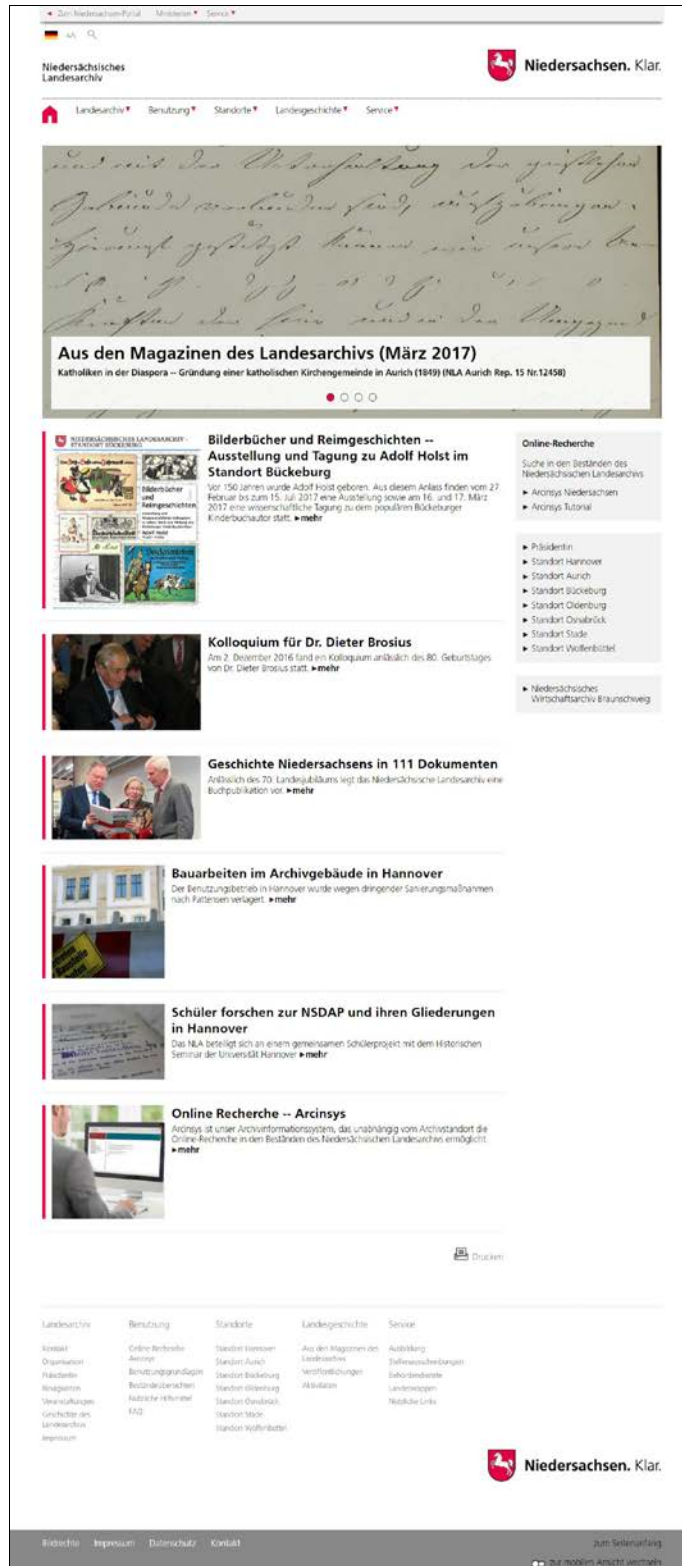
- Kunz, Mathias: Die Internetpräsenz deutscher Universitätsarchive im digitalen Zeitalter. Ein kritischer Vergleich und konzeptionelle Überlegungen zur Gestaltung eines optimalen Webauftritts, Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, Marburg 2011.
- Lutz, Alexandra: Informationen und Materialien zur Schriftgutverwaltung online, in: *Archivar* 63 (2010), H. 4, S. 409–411.
- Maier, Gerald: Archive als Informationsdienstleister in der digitalen Welt. Bestandsaufnahme und Perspektiven am Beispiel des Landesarchivs Baden-Württemberg, in: Kretzschmar, Robert (Hg.): *Staatliche Archive als landeskundliche Kompetenzzentren in Geschichte und Gegenwart. Zum 65. Geburtstag von Volker Rödel*, Stuttgart 2010, S. 247–312 (= Werkhefte der staatlichen Archivverwaltung Baden-Württemberg A/22).
- Meffert, Heribert / Burmann, Christoph / Kirchgeorg, Manfred (Hg.): *Marketing. Grundlagen marktorientierter Unternehmensführung. Konzepte – Instrumente – Praxisbeispiele*, 12. Aufl., Wiesbaden 2015.
- Menne-Haritz, Angelika (Hg.): *Online-Findbücher, Suchmaschinen und Portale. Beiträge des 6. Archivwissenschaftlichen Kolloquiums der Archivschule Marburg, Marburg 2001* (= Veröffentlichungen der Archivschule Marburg, Institut für Archivwissenschaft 35).
- Müller, Peter: Was erwarten die Nutzer von den Archiven heute? Ergebnisse einer Analyse der Zugriffsstatistik für das Internetangebot des Landesarchivs Baden-Württemberg, in: Robert Kretzschmar (Hg.): *Staatliche Archive als landeskundliche Kompetenzzentren in Geschichte und Gegenwart. Zum 65. Geburtstag von Volker Rödel*, Stuttgart 2010, S. 325–355 (= Werkhefte der staatlichen Archivverwaltung Baden-Württemberg A/22).
- Murken, Jens: *Der „Tag der Archive“. Ein Instrument archivischer Öffentlichkeitsarbeit*, Saarbrücken 2008.
- Neugebauer, Susanne: Internetkommunikation auf dem Prüfstand. Die Präsentation von Archiven im Internet, in: *Archivpflege in Westfalen-Lippe* 70 (2009), S. 22–29.
- Nieß, Ulrich: Die verwaltungsinterne Benutzung als lästige Pflicht? Die Archive zwischen verwaltungsinterner Kundenorientierung und kulturpolitischer Profilierung, in: Schadek, Hans (Hg.): *Zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Das Dienstleistungsunternehmen Archiv auf dem Prüfstand der Benutzerorientierung*, Stuttgart 2002, S. 41–50.
- Riedel, Julia Anna: Online-Angebote von Archiven. Auswertung einer Nutzerbefragung, in: *Archivar* 66 (2013), H. 1, S. 51–53.
- Riegler, Josef: Archiv (ohne) Grenzen? Bemerkungen zu Archivportalen, Open Government, Web 3.0 und der Entwicklung von Archiven, in: *Scrinium* 66 (2012), S. 53–58.
- Rügge, Nicolas: Archivkurse online. Nützliche Internetangebote im Überblick, in: *Archiv-Nachrichten Niedersachsen* 9 (2005), S. 140–142.
- Spiegel, Gisa: *Social Media in Archiven. Grundlagen, Einsatzmöglichkeiten, Zielsetzungen*, Berlin 2013.
- Theimer, Kate: Conclusion. Archivists and the Audience – New Connections and Changing Roles in Archives 2.0, in: Dies. (Hg.): *A Different Kind of Web. New Connections between Archives and our Users*, Chicago 2011, S. 334–346.
- Uhde, Karsten: Archive im Internet, in: *Der Archivar* 49 (1996), H. 2, Sp. 205–215.
- Uhde, Karsten: Benutzerführung im Internet, in: *Archiv-Nachrichten Niedersachsen* 11 (2007), S. 77–84.
- Weber, Hartmut: Der willkommene Benutzer. Förderung des Zugangs zu Archivgut als professionelle Zielvorstellung, in: *Der Archivar* 54 (2001), H. 4, S. 291–296.
- Zimmermann, Wolfgang: Vernetzen, visualisieren, kontextualisieren. LEO – Das landeskundliche Informationssystem für Baden-Württemberg, in: Robert Kretzschmar (Hg.): *Staatliche Archive als landeskundliche Kompetenzzentren in Geschichte und Gegenwart. Zum 65. Geburtstag von Volker Rödel*, Stuttgart 2010, S. 313–323 (= Werkhefte der staatlichen Archivverwaltung Baden-Württemberg A/22).

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
Anm.	Anmerkung
bzw.	beziehungsweise
Ders.	Derselbe
Dies.	Dieselbe
FAQ	Frequently Asked Questions (engl., „Häufig gestellte Fragen“)
Hg.	Herausgeber
hrsg.	herausgegeben
NLA	Niedersächsisches Landesarchiv
NRW	Nordrhein-Westfalen
Tab.	Tabelle
u.a.	unter anderem
vgl.	vergleiche

Anhang

Abbildung 1: Website des Niedersächsischen Landesarchivs – Startseite



(<www.nla.niedersachsen.de/startseite/> [27.03.2017])

Tabelle 1: Vergleichende Analyse der Online-Angebote für Benutzer und Behörden

Angebote	Landesarchiv Baden- Württemberg	Staatsarchiv Hamburg	Hessisches Landesarchiv	Landesarchiv NRW	Staatsarchiv Sachsen
Benutzer (Reiter- / Linktitel)	<i>Nutzung / Recherche und Bestellungen</i>	<i>Benutzung</i>	<i>Nutzer-Info Archivgut finden</i>	<i>Informationen für Benutzer / Service</i>	<i>Archivgut nutzen</i>
Vorbereitung des Archiv- besuchs	-	Text / PDF (Checkliste Besuch)	-	-	Text / themen- spezifische Recherchetipps
Zuständigkeit	Text, Grafik, PDF (Über- sichtstabelle)	Text, Grafiken	Text (bei Familien- forschung)	Text, Grafik	Text
Ansprech- partner	Name, An- schrift, Durch- wahl, E-Mail	-	Name, An- schrift, Durch- wahl, E-Mail	-	-
FAQs / wichtige Begriffe	Text (umfang- reiches Glossar)	Text mit Links (16 Fragen)	-	Text (10 Fragen) (Abt. Westfalen 11 Fragen, 8 Erläuterungen)	Text (7 Fragen) Text (8 Begriffe)
Lesesaal / Erste Schritte	Text	Text	PDF, Film (Lesesaal- broschüre; Film unter <i>Archivgut finden</i> / <i>Arcinsys</i>)	Film (auf Hauptseite „Infos für Benutzer“)	Text (Film erklärt nichts zur Nutzung)
Bestellvorgang	Texte, Link	Grafik	-	-	-
Zitierweise	- (nur für Digitalisate)	Text	-	-	Text
Schutzfristen	Text, PDF (Merkblatt Nutzung ge- sperrtes Archivgut)	Text	Text	Text (Merkblatt)	Text
eingeschränkte Nutzung bestimmter Archivalien	-	Text	Link/Text	- (Text unter <i>Abt. Westfalen / Hinweise für Benutzer</i>)	-

Lesehilfen	PDF (Buchstabentafel), Link <i>Ad fontes</i>	PDF (unter <i>Archivpädagogik</i> : u. a. Links u. a. zu <i>Ad fontes</i>)	PDFs (u. a. Ligaturen, Schrifttafeln) Link <i>Digitale Schriftkunde</i> , Lesekurse Archivschule	- (3 Links u. a. zu <i>Ad fontes</i> in <i>Abt. Westfalen / FAQs</i>)	Link <i>Digitale Schriftkunde</i> , <i>Ad fontes</i>
Umgang mit Archivgut	Text	Text	-	-	-
Familienforschung	Texte	Text mit Links zu Quellen	PDFs (teilweise pro Standort), Texte, Links zu familienkundlichen Vereinen, Publikationen, Quellen	PDF (Online-Publikation)	Texte u. a. mit Link zu Online-Angeboten anderer Behörden, zu Quellen
Recherche- dienste	PDF (Dienstleister)	Text	Links zu thematischen Datenbanken	- (Text, unter <i>Abt. Rheinland</i>)	Text
Personenstands- unterlagen	Texte, Links zu Kommunen / Kommunalarchiven	Text, PDF	Text, PDFs (nicht mit Familienforschung / Nutzung verlinkt)	Text, Link Personenstandsarchiv, weiterführende Literatur	-
Orts- und Heimatforschung	Text mit Links	-	PDFs teilweise standortbezogen, zu bestimmten Quellen	-	-
Fremdsprachige Angebote	Text englisch, Vorbereitung Besuch, Recherche, Bestellung, Umgang, Reproduktionen), Zuständigkeit, Kontaktdaten Abteilungen	Text englisch, Einführung Recherche, Bestellung	Text englisch, niederländisch, Recherche, Nutzung; PDFs englisch Familienforschung, Auswanderung	Film, englisch (Aufgaben Landesarchiv, Zuständigkeiten)	-

Behörden (Reiter- / Linktitel)	Behörden- betreuung	Service für Verwaltungen	Behörden-Info	Informationen für Behörden	Aufgaben / Fach- informationen – Überlieferung bilden
Aufgaben Staatsarchiv gegenüber Behörden	-	-	Text, PDF (Broschüre)	(kurzer Einleitungstext)	PDF (Kurzinfos)
Anbietung / Aussonderung / Ablieferung	Texte, PDFs	Texte, PDFs	Text, PDFs	Texte (u. a. Umgang beim Transport)	Text, PDF (Merkblatt)
Anbietungs- / Ablieferungs- listen	Word, Excel (Übergabe- verzeichnisse)	PDFs, nach Gattungen (je 4 Stück)	XLS, nach Aktentyp	XLS, nach Aktentyp	PDFs nach Aktentyp (4 Stück)
Bewertungs- modelle	PDFs	verlinkt (Archiv- fachliches), PDFs	PDFs	PDFs	-
anbietungs- pflichtige Stellen	-	-	-	-	Link
Kassation durch die Behörde	-	-	PDF (Vernichtungs- genehmigun- gen)	-	PDFs (Weg- legesachen), Link (Vernich- tungsgenehmi- gungen)
elektronische Archivierung	Text, PDFs	-	Text, PDFs (AV, DMS, Fachverfahren, Formate)	Text, PDFs (Formate, Scanprozesse)	Text
Zwischen- archivgut	-	-	Text / PDF	-	-
amtliche Nutzung / Ausleihe	- (Text in FAQs)	-	Text	Text	-
Ansprech- partner	Texte inkl. Adresse, Durchwahl, E-Mail-Adresse	-	PDF, Namen und Durchwahl	-	PDF, themen- bezogen Name, Durchwahl

Aktenführung / Records Management	-	Text, PDFs (u. a. Handbuch, Infobroschüre, Präsentations- material für Lehrende); Link Fortbildungen	Text, PDFs Angebot Schulungen	Text, PDFs, Angebot Schulungen	-
weitere Informations- angebote	Texte	Texte (Angebot Beratungs- gespräche und In-House- Vorträge)	Texte (Angebot Schulungen, Beratung, Infoveranstal- tungen)	Text (Angebot Infoveranstal- tungen)	-
Lagerung / Notfallvorsorge	-	Text	-	Texte	PDFs
FAQs	Text mit Links (5 Fragen Akten- aussonderung)	Text mit Links (10 Fragen Anbietung / Ablieferung)	-	-	-
fehlende Sei- ten	7	9	8	11	13

Abbildung 2: Fragebogen zur Pflege der Website⁹⁷

⁹⁷ Die Veröffentlichung der Auswertung aller Antwortbögen dient der Nachvollziehbarkeit der Informationen. Sämtliche Hinweise auf die Identität der Befragten wurden, sofern möglich, geschwärzt. Die Anordnung der Textantworten ist zufällig, zumal *Googleforms* leere Antwortfelder ausgespart und die verbliebenen auflistet.

← Fragebogen Transferarbeit A. Willl

SENDEN

A

FRAGEN

ANTWORTEN 4

4 Antworten

ZUSAMMENFASSUNG

EINZELANSICHT

Antworten möglich ☒

1. Seit wann stehen den Nutzern und Behörden Handreichungen auf der Website zur Verfügung? Bitte schätzen Sie das Jahr!

(3 Antworten)

mindestens 2007

2013

seit Anfang der 2000er Jahre

2. Woher stammen die Ideen für die online bereitgestellten Handreichungen? (mehrere Antworten möglich)

(4 Antworten)

ältere (analo...

ältere (analoge) Unterlagen

4 (100 %)

gesammelte...

gesammelte Erfahrungen mit Nutzer- und Behördenanfragen

4 (100 %)

Anregungen...

Anregungen von Nutzern und Behörden

2 (50 %)

Angebote an...

Angebote anderer Archiv-Websites

2 (50 %)

Angebote an...

Angebote anderer Websites

0 (0 %)

Ich weiß es n...

Ich weiß es nicht.

0 (0 %)

Sonstige

0 (0 %)

3. Wie häufig werden Inhalte wie etwa Handreichungen durchschnittlich ergänzt?

(4 Antworten)

25%

25%

50%

wöchentlich

monatlich

vierteljährlich

halbjährlich

jährlich

Sonstige

4. Wie viele Kollegen des höheren, gehobenen und mittleren Dienstes (FaMIs) sind derzeit für die inhaltliche Pflege (nicht die technische!) der Internetpräsenz verantwortlich?

(4 Antworten)

Die Handreichungen werden nicht von den Redakteuren der Homepage erstellt, sondern von den zuständigen Referenten und Sachbearbeitern

1

1 hD, 1 gD

5

5. Wie viele Arbeitsstunden wenden die Kollegen der jeweiligen Besoldungs-/Entgeltgruppen insgesamt monatlich für die inhaltliche Pflege der Website auf?

(3 Antworten)

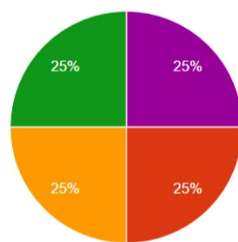
S. Nr. 4, daher von Seiten der Online-Redaktion nicht zu beantworten

5

ca. 45 Arbeitsstunden

6. Wie haben sich die insgesamt aufgewendeten Arbeitsstunden für die inhaltliche Pflege der Website und ihrer Angebote seit der Verfügbarkeit der Handreichungen (schätzungsweise) entwickelt?

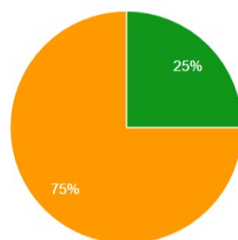
(4 Antworten)



- Sie sind gestiegen.
- Sie sind (ungefähr) gleich geblieben.
- Sie sind zurückgegangen.
- Ich weiß es nicht.
- Sonstige

7. Inwieweit orientieren Sie sich bei der Pflege der Website an den Online-Angeboten anderer Archive (im In- und Ausland)?

(4 Antworten)



- gar nicht
- selten
- gelegentlich
- häufig
- immer
- Sonstige

8. Falls Sie die vorherige Frage zustimmend beantwortet haben: Auf welche Art orientieren Sie sich an den Online-Angeboten anderer Archive?

(3 Antworten)



- Ich hole mir Anregungen und entwickle eigene Lösungen.
- Ich tausche mich mit den dortigen Kollegen aus und frage gezielt nach zu übernehmenden Inhalten.
- Sonstige

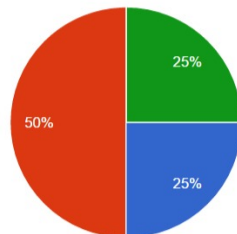
9. Falls Sie Frage 7 verneint haben: Was spricht für Sie gegen eine Orientierung an den Online-Angeboten anderer Archive?

(0 Antworten)

Auf diese Frage liegen noch keine Antworten vor.

10. Haben Sie die Nutzung von Online-Handreichungen quantitativ erhoben? Wie haben sich die erhobenen Werte seit der Verfügbarkeit der Online-Handreichungen generell entwickelt?

(4 Antworten)



- Sie sind gestiegen.
- Sie sind (ungefähr) gleich geblieben.
- Sie sind zurückgegangen.
- Es findet keine quantitative Erhebung statt.
- Sonstige

11. Worin liegen Ihrer persönlichen Einschätzung nach die Ursachen für diese quantitative Entwicklung?

(2 Antworten)

???

Zugänglichkeit über den SharePoint des Landes.

12. Welche Änderungen sind in den nächsten Monaten in Ihrer Archivverwaltung hinsichtlich der Angebote für Nutzer geplant?

(3 Antworten)

Ist Frage für den Nutzungsreferenten, nicht für die Betreuer der Homepage

Erweiterung des Angebotes

kontinuierlicher Ausbau

13. Welche Änderungen sind in den nächsten Monaten in Ihrer Archivverwaltung hinsichtlich der Angebote für Behörden geplant?

(2 Antworten)

Ist Frage für die Referenten zur Überlieferungsbildung, nicht für die Betreuer der Homepage

noch nicht bekannt

Ihre Anmerkungen zu den Fragen betreffend die inhaltliche Pflege der Website:

(2 Antworten)

Die Pflege der Homepage erfolgt durch das Einstellen der von Referenten gelieferten Texte und Bilder (mit Ausnahme von Startseiten-Teasern u.ä., die auf diese Texte zurückgreifen). Eine direkte Verbindung gibt es nur für Inhalte aus dem Bereich der Öffentlichkeitsarbeit, weil es hier eine personelle Verbindung gibt.

neben der zentralen Webredaktion wird der Internetauftritt dezentral gepflegt. Inhalte und Services für Nutzer werden zum überwiegenden Teil zentral für das ganze [redacted] Archiv erstellt

Bitte geben Sie abschließend das Bundesland an, in dem Sie tätig sind.

(4 Antworten)

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Abbildung 3: Fragebogen zur Bearbeitung von Behördenanfragen

← Fragebogen Transferarbeit A

☆

🎨

👁

⚙

SENDEN

⋮

A

FRAGEN

ANTWORTEN 4

4 Antworten

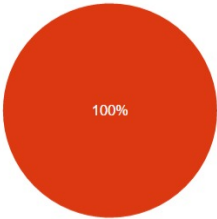
ZUSAMMENFASSUNG

EINZELANSICHT

Antworten möglich ☒

1. Wird in Ihrer Archivverwaltung die Anzahl der schriftlichen und mündlichen Behördenanfragen statistisch erfasst und ausgewertet?

(4 Antworten)



- Ja
- Nein
- Sonstige

2. Wie viele schriftliche und mündliche Behördenanfragen gehen durchschnittlich statistisch/schätzungsweise wöchentlich/monatlich/jährlich bei Ihnen ein? (Beispielantwort: statistisch 4 wöchentlich)

(4 Antworten)

Das kann ich nicht annähernd einschätzen.

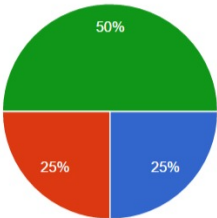
keine Angabe möglich

ca 3 wöchentlich

mangels statistischer Erfassung können dazu (und zu den folgenden Fragen) keine belastbaren Angaben gemacht werden.

3. Wie haben sich die Zahlen der Behördenanfragen seit der Verfügbarkeit der Handreichungen auf der Website (schätzungsweise) entwickelt?

(4 Antworten)



- Sie sind gestiegen.
- Sie sind (ungefähr) gleich geblieben.
- Sie sind zurückgegangen.
- Ich weiß es nicht.
- Sonstige

4. Worin liegen Ihrer persönlichen Einschätzung nach die Ursachen für diese quantitative Entwicklung?

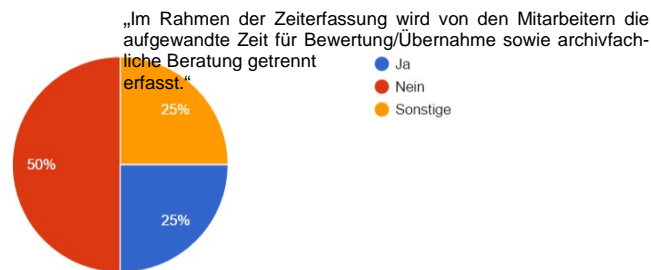
(2 Antworten)

Das Webangebot für Behörden wird von den Behörden selbst kaum wahrgenommen. Zwischen Januar und November 2016 haben nur etwa 4,4 % der Nutzer der Homepage auch die Infoseiten für Behörden besucht. Zu diesen Nutzern zählen wiederum auch Archivare bzw. Mitarbeiter des [redacted] archiv, die die Homepage als Wissensspeicher nutzen.

Die Behörden finden bei der Suche bestimmter Schlagworte (Aktenplan, Aufbewahrungsfristen) unser Informationsmaterial bzw. unsere Kontaktdaten

5. Wird in Ihrer Archivverwaltung die für die Bearbeitung von Behördenanfragen aufgewendete Zeit statistisch erfasst und ausgewertet?

(4 Antworten)



6. Wie viele Arbeitsstunden wenden Sie seit der Verfügbarkeit der Handreichungen auf der Website für die Bearbeitung von schriftlichen und mündlichen Behördenanfragen schätzungsweise/statistisch wöchentlich/monatlich/jährlich auf? (Beispielantwort: schätzungsweise 20 Stunden monatlich)

(3 Antworten)

Ich persönlich habe 2016 ca. 33 % meiner Arbeitszeit bzw. 582 Stunden für Bewertung/Übernahme und archivfachl. Beratung aufgewendet. Die Zahlen für das gesamte [redacted] archiv liegen [redacted] noch nicht vor.

keine Angabe möglich

fallweise sehr unterschiedlich

7. Wie haben sich die von Ihnen aufgewendeten Arbeitsstunden für die Bearbeitung von Behördenanfragen seit der Verfügbarkeit der Handreichungen auf der Website (schätzungsweise) entwickelt?

(4 Antworten)



8. Worin liegen Ihrer persönlichen Einschätzung nach die Ursachen für diese quantitative Entwicklung?

(2 Antworten)

Der Aufwand für die Betreuung anbieterpflichtiger Stellen ist grundsätzlich sehr zeitintensiv und verringert sich durch die auf der Website bereit gestellten Informationen kaum. Insbesondere die Bewerbung der Behördenberatung zur Schriftgutverwaltung führt letztlich dazu, dass in diesen Bereich mehr Ressourcen fließen, da sich mittlerweile regelmäßig Behörden mit Beratungs- bzw. Schulungsbedarf an uns wenden.

siehe Antwort zu Fragen 4 und 7

9. Halten Sie persönlich Handreichungen und Informationen für Behörden beispielsweise zu den Themen Aktenführung und -aussonderung, zu Bewertungsmodellen oder digitalen Unterlagen für sinnvoll? Warum (nicht)?

(4 Antworten)

Ich halte solche Handreichungen etc. für sehr sinnvoll. Sie können u.a. dazu beitragen auch die archivinternen Abläufe besser zu strukturieren bzw. einheitlicher zu gestalten und somit die Qualität der Behördenbetreuung zu sichern resp. verbessern.

Die Handreichungen können die Archivare bei der Beantwortung wiederkehrender Fragen unterstützen. Im Bereich Records Management können sie den Status eines Quasistandards für die Aktenführung erreichen. Sie können dazu beitragen, das Archiv als kompetenten Ansprechpartner in Fragen des Records Managements zu etablieren.

abhängig von der Form der Handreichung bzw. Information

ja. Dadurch wird das notwendige Wissen in den Behörden nachhaltig verankert.

10. Welche an Behörden gerichteten Angebote und Inhalte der Website würden Sie persönlich ändern oder ergänzen?

(3 Antworten)

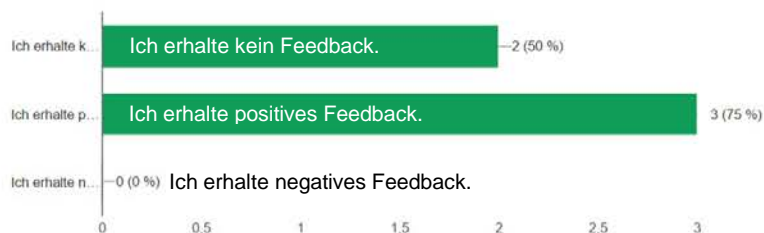
Eine Handreichung zum Umgang mit Registraturgut ist noch in Vorbereitung, um den Bereich der Bestandserhaltung ebenfalls abzudecken.

weitere Flyer zu häufig gestellten Fragen

Frage ist zu global

11. Erhalten Sie Feedback von Behörden zu Handreichungen bzw. zu weiterführenden Hinweisen auf der Website?

(4 Antworten)



12. Sofern Sie Feedback erhalten, benennen Sie bitte kurz Beispiele.

(2 Antworten)

Positives Feedback im Sinne von "hilfreich", "gut nachvollziehbar", kommt sowohl von [redacted] Behörden als auch von Behörden und Archiven anderer Bundesländer.

die dort hinterlegten Informationen (z.B. Formulare) werden ordnungsgemäß genutzt

Ihre Anmerkungen zu den Fragen betreffend die Anzahl und die Bearbeitung von Behördenanfragen:

(1 Antwort)

Grundsätzlich finde ich den Begriff "Behördenanfragen" zu undifferenziert, um Ihnen ein umfassende Bild von der Situation im [REDACTED] archiv geben zu können. Gleichzeitig erachte ich die statistische Erfassung der Anzahl der Auskünfte oder der aufgewendeten Stunden zum einen für schwierig, zum anderen wenig sinnvoll. Zu oft werden im Rahmen der Zeit- und Mengenerfassung m.E. nur Erbsen gezählt, Äpfel mit Birnen verglichen oder die Zahlen schön gerechnet.

zu 3. Die Anfragen bzgl. Schulungen zur Aktenführung sind gestiegen. Dies dürfte aber nur bedingt auf das Infomaterial auf der Homepage zurückzuführen sein. Weitere Ursachen sind die zunehmende Wahrnehmung des Themas in den Behörden sowie "Mund-zu-Mund-Propaganda".

Bitte geben Sie abschließend das Bundesland an, in dem Sie tätig sind.

(4 Antworten)

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Abbildung 4: Fragebogen zur Bearbeitung von Benutzeranfragen

Fragebogen Transferarbeit A

SENDEN

FRAGEN
ANTWORTEN 6

6 Antworten

ZUSAMMENFASSUNG
EINZELANSICHT

Antworten möglich

1. Wird in Ihrer Archivverwaltung die Anzahl der schriftlichen und mündlichen Nutzeranfragen statistisch erfasst und ausgewertet?

(6 Antworten)

„vgl. Fragebogen vom Kollegen
„Nur die schriftlichen Nutzeranfragen“
„nur schriftlich“

2. Wie viele schriftliche und mündliche Nutzeranfragen gehen durchschnittlich statistisch/schätzungsweise wöchentlich/monatlich/jährlich bei Ihnen ein? (Beispielantwort: schätzungsweise 25 wöchentlich)

(6 Antworten)

2016: 13.470 (davon s: 6.246); 2015: 13.029 (davon s: 5.078)

Personenstandsarchiv: 20-25 monatlich

Im Jahr 2016: 4638

ca. 120 Anfragen pro Monat

ca. 9500 jährlich

im gesamten (2015): über 12 000

3. Wie haben sich die Zahlen der Nutzeranfragen seit der Verfügbarkeit der Handreichungen auf der Website (schätzungsweise) entwickelt?

(6 Antworten)

4. Worin liegen Ihrer persönlichen Einschätzung nach die Ursachen für diese quantitative Entwicklung?

(5 Antworten)

Ich gehe davon aus, dass die Zahlen gleich geblieben sind. Die Nutzer stellen meist konkrete Fragen zu Archivalien. Auf der Homepage befinden sich vor allem allgemeine Informationen zur Nutzung.

Das [REDACTED] hat eine Broschüre zur Familienforschung federführend konzipiert, in der zentrale genealogische Bestände vorgestellt werden - die Anfragen [REDACTED] beziehen sich jedoch sehr oft auf konkrete Personen, deren Daten recherchiert werden sollen (d.h. der/die Nutzer/in will/kann hierfür nicht eigens einen Archivbesuch einplanen) und auf die Nutzung der digital verfügbaren Registerbände. Letztere sind mit zunehmender Digitalisierung angestiegen, hingegen haben - so der Eindruck - die allgemeinen Anfragen à la "Wo finde ich Unterlagen zu..." abgenommen bzw. können mit einem Hinweis auf die auch online verfügbare Handreichung oder durch Mitsenden des PDFs einfacher und schneller beantwortet werden.

Das Online-Findmittel ist erst im September 16 online gegangen. Eine richtige Entwicklung ist daher noch nicht messbar.

höhere Webpräsenz, höhere Aufmerksamkeit, "gezieltere" Anfragen

hoher Beratungsbedarf. durch online-Verfügbarkeit von Findmitteln wächst das Interesse an den Archivbeständen und damit auch der Beratungsbedarf

5. Wird in Ihrer Archivverwaltung die für die Bearbeitung von Nutzeranfragen aufgewendete Zeit statistisch erfasst und ausgewertet?

(6 Antworten)



6. Wie viele Arbeitsstunden wenden Sie seit der Verfügbarkeit der Handreichungen auf der Website für die Bearbeitung von schriftlichen und mündlichen Nutzeranfragen schätzungsweise/statistisch wöchentlich/monatlich/jährlich auf? (Beispielantwort: statistisch 50 Stunden monatlich)

(5 Antworten)

2015: 10,83 % der geleisteten [REDACTED] Gesamtstunden (1 % = ca. 1.330 Arbeitsstunden)

innerhalb des [REDACTED] ca. 20 Stunden monatlich

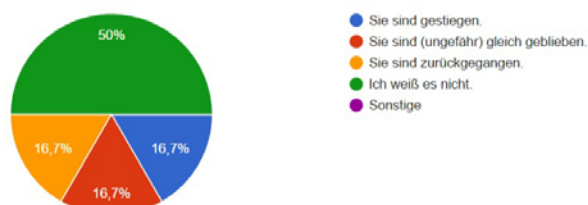
Wird statistisch nicht erfasst.

ca. 5 pro Woche

ca. 100 Stunden pro Dezernat. Das ist jedoch abhängig vom jeweiligen Dezernat.

7. Wie haben sich die von Ihnen aufgewendeten Arbeitsstunden für die Bearbeitung von Nutzeranfragen seit der Verfügbarkeit der Handreichungen auf der Website (schätzungsweise) entwickelt?

(6 Antworten)



8. Worin liegen Ihrer persönlichen Einschätzung nach die Ursachen für diese quantitative Entwicklung?

(5 Antworten)

Handreichungen sind schon seit 10 Jahren auf der HP zu finden.

siehe Antwort zu Frage 4: Mit Hinweis auf die Handreichungen können Anfragen schneller beantwortet werden

Keine Angabe

gezieltere Anfragen sind leichter zu bearbeiten

gestiegener Beratungsbedarf

9. Halten Sie persönlich Handreichungen und Informationen für Nutzer beispielsweise zu den Themen Häufige Fragen/Erster Archivbesuch oder Familienforschung für sinnvoll? Warum (nicht)?

(6 Antworten)

Ja. Sie erleichtern den Nutzern den Einstieg in die Recherche. Außerdem gehören sie mittlerweile zum Standardangebot von Archivwebseiten. M.E. werden sie aufgrund der zunehmenden Veröffentlichung von Digitalisaten immer wichtiger.

Die "häufigen" allgemeinen Fragen oder zu einem bestimmten Thema zu bündeln und zu beantworten, ist ein effizientes Instrument, um zeitsparend den Informationsbedarf von Nutzerinnen und Nutzern zu befriedigen. Es macht sicherlich am Anfang mehr Arbeit, eine solche Handreichung zu erstellen, zahlt sich aber durch den späteren geringeren Arbeitsaufwand aus (d.h. ich muss einem Nutzer nicht [aufwändig] erklären, dass Einwohnermeldeunterlagen kommunal archiviert werden und es die Standesamtsregister erst ab 1874 gibt, sondern schicke ihm einfach die Broschüre zu!).

Ich halte sie für sinnvoll, weil ich Nutzerinnen und Nutzer auf die Website verweisen kann und nicht mit Textbausteinen arbeiten muss.

ja, weil sie schnell einschlägige Informationen liefern und den Einstieg erleichtern

Ja, da das vorhandene Informationsmaterial den Arbeitsaufwand der Mitarbeiter deutlich reduziert.

ja

10. Welche an Nutzer gerichteten Angebote und Inhalte der Website würden Sie persönlich ändern oder ergänzen?

(4 Antworten)

Weiterentwicklung der Online-Nutzerberatung, vor allem durch die Bereitstellung von Rechercheguides. Aufgrund unserer Nutzerstruktur würde ich mit Guides für die Orts- und Familiengeschichtsforschung beginnen.

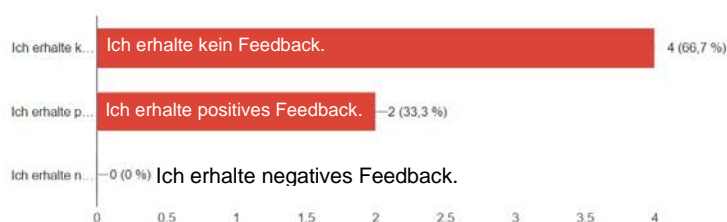
FAQs, zielgerichtet angeordnet im Sinne einer Online-Benutzerführung auf der Suche nach den richtigen Themen/Beständen, ist sicherlich ein Desiderat der Homepage

Die Website wurde vor zwei Jahren neu konzipiert. Ich bin seitdem sehr zufrieden mit der Website

Die Einführung in die Nutzung wird derzeit inhaltlich und strukturell überarbeitet

11. Erhalten Sie Feedback von Nutzern zu Handreichungen bzw. zu weiterführenden Hinweisen auf der Website?

(6 Antworten)



12. Sofern Sie Feedback erhalten, benennen Sie bitte kurz Beispiele.

(4 Antworten)

Wir haben einen Usabilitytest durchgeführt, der einzelne Mängel offengelegt hat.

Lob dafür, dass die genealogischen Bestände der [REDACTED] archive übersichtlich präsentiert werden.

Keine Antwort

"Vielen Dank für die vielen und weiterführenden Informationen"

Ihre Anmerkungen zu den Fragen betreffend die Anzahl und die Bearbeitung von Nutzeranfragen:

(2 Antworten)

Weitere Informationen zur Anzahl und Bearbeitung von Nutzeranfragen finden Sie in unseren Tätigkeitsberichten (siehe Homepage)

Keine Anmerkung

Bitte geben Sie abschließend das Bundesland an, in dem Sie tätig sind.

(6 Antworten)

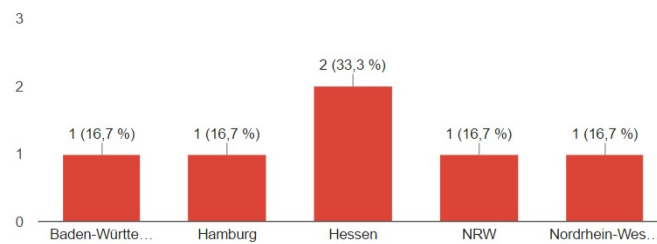


Tabelle 2: SWOT-Analyse der Website des Niedersächsischen Landesarchivs

	<i>Chancen der NLA-Website</i>	<i>Risiken der NLA-Website</i>
Stärken der NLA-Website	<p>1. <u>Chance</u>: Nutzer wie Behördenmitarbeiter gewöhnen sich beruflich und privat an die Informationsbeschaffung via Internet.</p> <p><u>Stärke</u>: Das neue Web-Design der niedersächsischen Landesverwaltung ist übersichtlich und erleichtert einen schnellen Zugriff auf Informationen.</p> <p>2. <u>Chance</u>: Verschiedene Plattformen bieten bereits Materialien und anleitende Informationen zur Nutzung von Archiven und Archivalien.</p> <p><u>Stärke</u>: Die neue Website des NLA schafft eine übersichtliche Oberfläche, in der solche Verlinkungen zügig aufzufinden sind.</p> <p>3. <u>Chance</u>: Die meisten Nutzer und Behördenmitarbeiter sind durch andere Websites Online-Beratungsangebote gewöhnt und haben gelernt, mit diesen zu arbeiten.</p> <p><u>Stärke</u>: Das NLA verfügt bereits über standortbezogene Angebote etwa für Familienforscher. Bei der Erstellung neuer Handreichungen kann es sich an anderen Archiv-Websites orientieren.</p>	<p>1. <u>Risiko</u>: Nutzer und Behördenmitarbeiter informieren sich erfahrungsgemäß nur oberflächlich auf der Homepage.</p> <p><u>Stärke</u>: Die Archivare können bei Anfragen schon jetzt auf bereits vorhandene die wenigen Angebote der Website verweisen und müssen keine individuellen Lösungen finden.</p> <p>2. <u>Risiko</u>: Die Erstellung neuer Angebote auf der Website und deren Pflege kostet Zeit.</p> <p><u>Stärke</u>: Das NLA verfügt über interne, ältere Handreichungen und Textbausteine, die den Aufwand neuer Informationsmaterialien reduzieren. Zudem kann es sich an den Angeboten anderer Archive orientieren und spart so Zeit ein. Der Mehraufwand lohnt sich schließlich, wenn durch die informative Website Arbeitszeit eingespart wird.</p>
Schwächen der NLA-Website	<p>1. <u>Chance</u>: Nutzer wie Behördenmitarbeiter gewöhnen sich beruflich und privat an die Informationsbeschaffung via Internet.</p> <p><u>Schwäche</u>: Die Website des NLA wird diesem Informationsbedürfnis bislang nur unzureichend gerecht.</p> <p>2. <u>Chance</u>: Mit Handreichungen oder ausführlichen Beiträgen zu häufig nachgefragten Themen lässt sich Zeit bei der Nutzer- und Behördenberatung einsparen, da im Nutzersaal, telefonisch und vor allem via E-Mail auf die Angebote hingewiesen und entsprechende Informationen und Handreichungen verlinkt werden können.</p> <p><u>Schwäche</u>: Die Homepage des NLA bietet zu wenige Informationen an. Mitarbeiter verwenden noch immer viel Zeit darauf, konventionell zu beraten.</p> <p>3. <u>Chance</u>: Angebote auf der Website vereinheitlichen das Auftreten des Archivs nach außen und gewährleisten gleiche Qualität.</p> <p><u>Schwäche</u>: Durch die noch individuelle Beratung ohne einheitliche Handreichungen schwankt deren Qualität und das NLA spricht nicht „mit einer Stimme“⁹⁸.</p>	<p><u>Risiko</u>: Nutzer und Behörden legen auch aufgrund ihrer Erfahrungen mit anderen (Archiv-) Websites Wert auf schnell abrufbare und umfassende Informationen.</p> <p><u>Schwäche</u>: Das Online-Angebot des NLA ist im Vergleich zu denen anderer Archive überschaubar und geht auf zahlreiche häufig gestellte Fragen nur unzureichend ein.</p>

⁹⁸ Guntermann (2011): Behördenberatung, S. 332.